Neue Leistungen
cobra CRM PLUS 2015
cobra CRM PRO 2015
cobra CRM BI 2015

©Copyright 2015 cobra – computer's brainware GmbH

cobra Adress PLUS®, cobra CRM PLUS®, cobra CRM PRO® und cobra CRM BI® sind eingetragene Warenzeichen der cobra – computer's brainware GmbH. Andere Begriffe können Warenzeichen oder anderweitig geschützt sein und werden hier ohne jegliche Gewährleistung der freien Verwendbarkeit benutzt.

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, auch auszugsweise, verboten. Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Einwilligung der cobra GmbH in irgendeiner Form (Fotokopie, Mikrofilm, Scan oder ein anderes Verfahren) – auch nicht für Zwecke der Unterrichtsgestaltung – reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Änderungen, Irrtümer und Druckfehler vorbehalten.

Dieses Dokument stellt keine Zusicherung von Produkteigenschaften dar. Der Funktionsumfang Ihres Produktes kann vom hier dargestellten Funktionsumfang abweichen.

Bearbeitet von Harald Borges.

Stand Januar 2015

www.cobra.de

Inhalt

Systemvoraussetzungen 6

Installation mit Datenübernahme aus Version 2013 7

Neue Funktionen für die tägliche Arbeit 9
Abkündigung 9
Das Menüband 9
Übersicht 9
Minimieren 11
Die Symbolleiste für den Schnellzugriff anpassen 12
Telefonie 14
Telefonnummern per Zwischenablage wählen 14
Weitere Einstellungen für die Telefonie 14
Terminmanager 16
Betreffzeile kann eingabepflichtig werden 16
Recherche für Aufgaben aufnehmen 16
Aufgaben haben eine Erinnerungsfunktion 18
Termin in Aufgabe verwandeln 18
Terminelement in cobra mit neuem Kontextmenü 19
Termin in Serientermin ändern 19
Datenaustausch 20
Verbesserter Excel-Import 20
Externe Warenwirtschaftsdaten sowie cobra-Berichte für den mobilen Gebrauch importieren (nur in CRM BI und CRM PRO) 24
Eingabemasken 26
Schaltflächen in cobra lassen sich mit cobra-Befehlen belegen 26
Felder können mehrfach in dieselbe Maske integriert werden 30
Feldinhalte aus übergeordneten Tabellen anzeigen 32
Aggregatsfeld anlegen (nur in CRM BI und CRM PRO) 32
Ansichten- und Eingabemaskeneditor: Neues Browser Control 35
Verwalter 35
Felder sind unter bestimmten Bedingungen schreibgeschützt (nur in CRM BI und CRM PRO) 36
Dynamisches Ein-/Ausblenden von Feldern, dynamischer Schreibschutz (nur in CRM BI und CRM PRO) 38
Felder können eingabepflichtig werden 39
Tabelle 41
Schnelldruck und -export einzelner Datensätze 41
Anzeigeformat für Tooltips 42

Zahlen als Prozentbalken darstellen 43
Formatierung von Zeilen und Spalten abhängig vom Feldinhalt (nur in CRM BI und CRM PRO) 44
Wird in Tabellen gruppiert, kann pro Gruppe eine Fußzeile mit Summen usw. angezeigt werden 44
Neue Schaltflächen in der Filterleiste: Gruppierung bzw. Fußzeile ein- und ausschalten 45
Kampagnenmanagement 47
Aktivitäten lassen sich mit Dokumenten und Ordnern verknüpfen 47
Neue Schaltfläche »Aktivität einfügen« 47
Kampagnenmanagement: Reaktionen 49
Freie Auswahl von Folgeaktivitäten 51
Folgeaktivitäten lassen sich auch Gruppen zuweisen 53
Vertriebsprojekt aus einer Aktivität anlegen 53
Verknüpfungen mit Kontakten, Zusatzdaten usw. 54
Vorgänge in eine andere Kampagnen verschieben 56
E-Mail-Formate auswählen 57
Bedingte automatische Reaktionen (nur in CRM BI und CRM PRO) 58
Vertriebsprojekte 59
Termine aus Vertriebsprojekten heraus anlegen 59
Datenbank 60
Virtuelles Feld: Neuer Typ Wenn-Dann-Sonst 60
Datensatzvorlagen für Kontakte (nur in CRM BI und CRM PRO) 61
Eingabepflichtige Felder für verschiedene Adresstypen 61
Regeln zur Eindeutigkeit von Datensätzen (nur in CRM BI und CRM PRO) 62
Ansichten pro Benutzer hinterlegen 63
In Datenbankrollen können Filter gesetzt werden (nur in CRM BI und CRM PRO) 64
Kopierregeln (nur in CRM BI und CRM PRO) 65
Feldinhalte automatisch ändern 65
Einzelbriefe 66
Neuer Dialog für Einzelbriefformate und zugehörige Kontakte 66
Kontaktoptionen für Einzelbriefformate 66
Briefformate anlegen 70
Serien-E-Mails 83
Dynamische Serien-E-Mail-Anhänge 83
Berichte 88
Neue Optionen für Berichte 89
Schritt 2 – Erweiterte Berichte 89
Schritt 4 – Adressauswahl 91
Schritt 5 – Grafische Auswertung 92
Schritt 7 – Berichtseigenschaften 93

Dokumentenverwaltung 95
Erweiterte Einstellungen 95
Mehrere Einzelbriefe in Word bearbeiten 96
Darstellung 97
RTF-Feld als Dialog 97
Kontextmenü für RTF-Felder: Tabelle einfügen 98
Sprache der Benutzeroberfläche ändern 98
Auswahllisten durchsuchen 99
Sonstiges 100
Leerzeichen aus sämtlichen Tabellen entfernen 100
Einzelbrief-/Einzel-E-Mail-Formate verwalten 101
Automation Server (nur in CRM BI und CRM PRO) 105
Arbeitsschritte automatisieren 105
Outlook Add-in 108
Neue E-Mail/Antworten/Weiterleiten und zuordnen 108
Systemweite Einstellmöglichkeiten 109
Eine neue Mail kann zum Zuordnen markiert werden 109
Optional kann die E-Mail bei der Inhaltsübergabe als Kontakt zugeordnet werden 110
Die Adresse in eine Kampagne verschieben 110
Outlook-Vorgänge (nur in CRM BI und CRM PRO) 111
Neues Outlook-Add-in mit Vorgängen 111
Mit Vorgängen arbeiten 113
Outlook-Ordnerüberwachung (nur in CRM BI und CRM PRO) 117
E-Mails automatisch überwachen 117
Neuerungen im BI-Modul (nur in CRM BI) 120
Erweitertes Kartenmaterial für Flächenkartogramme 120
Kontextmenü und -page im Dashboard Viewer 122

Systemvoraussetzungen

Einzelplatz-Installation	Betriebssystem
	Vista ab SP 2 (32- oder 64-Bit) Windows 7 SP 1 (32- oder 64-Bit) Windows 8 (32- oder 64-Bit) Windows 8.1 (32- oder 64-Bit) Empfohlener freier Arbeitsspeicher 1 GB RAM oder mehr Festplattenspeicher 1,5 GB
Client-/Server-Installation	Client-Betriebssystem
	Windows Vista ab SP 2 (32- oder 64-Bit) Windows 7 (32- oder 64-Bit) Windows 8 (32- oder 64-Bit) Windows 8.1 (32- oder 64-Bit)
	Server-Betriebssystem
	Windows Server 2000, 2003, 2008 (eingeschränkt; nur Serverinstallation, keine Client-Installation möglich)
	Windows Server 2008 R2, 2012 (hier kann sowohl eine Serverinstallation, als auch eine Client-Installation durchgeführt werden)
	Zusätzlich gelten die Systemvoraussetzungen der eingesetzten Microsoft SQL-Server Version
Datenbank	MS SQL Server 2005 SP4 (eingeschränkt), 2008, 2012, 2014
	MS SQL Server 2014 Express (mitgeliefert)
	Es gelten die Beschränkungen des jeweiligen MS SQL Server 2012 Express. Die Funktion »Mobiler Benutzer« arbeitet nicht mit der Express-Version; sie setzt einen professionellen MS SQL Server voraus.
E-Mail-Integration	Outlook 2007 oder höher (nur 32-Bit-Systeme) Lotus Notes Version 8.5 Novell Groupwise ab Version 8.0.1

Installation mit Datenübernahme aus Version 2013

Einzelheiten zu weiteren Möglichkeiten der Installation, Konfiguration und Datenübernahme entnehmen Sie bitte dem Systemhandbuch und der Installationsanleitung, die als PDF-Dateien vorliegen.

Bei einer Patch-Installation von 2013 auf 2015 wird die alte Version aktualisiert und dabei komplett überschrieben. Sie können also in keiner Weise zur Version 2013 zurückkehren, wenn Sie nicht zuvor (!) eine Komplettsicherung der alten Version 2015 vorgenommen haben.

Für eine Komplettsicherung müssen Sie folgendes tun:

1. Kopieren Sie die komplette Serverinstallation inklusive sämtlicher Ordner und Unterordner an einen sicheren Ort.

2. Sichern Sie Ihre SQL-Datenbanken in cobra 2013 mit dem Befehl »Datei: Datensicherung: Datenbank sichern«.

Patch-Installation zur Aktualisierung von cobra 2013 auf cobra 2015

Die Patch-Datei haben Sie aus unserem Kundenportal heruntergeladen oder auf anderem Wege von cobra oder Ihrem Fachhändler erhalten.

Bei einer Patch-Installation wird Ihre vorhandene cobra 2013-Version auf Version aktualisiert. Dabei werden sämtliche bisherigen Pfade und Einstellungen beibehalten. Sie können bei einer Patch-Installation also keine neuen Pfade angeben.

Halten Sie die Aktivierungsdaten für Ihr cobra 2015 bereit, da diese während der Aktualisierung benötigt werden.

- Schließen Sie cobra 2013.
- Schließen Sie den cobra Terminmanager.
- Schließen Sie Outlook.

- Klicken Sie die Patch-Datei doppelt an. Die Patch-Installation startet. Sie erkennt das vorhandene cobra 2013 automatisch.

- Folgen Sie den Schritten des Assistenten.

Neue Funktionen für die tägliche Arbeit

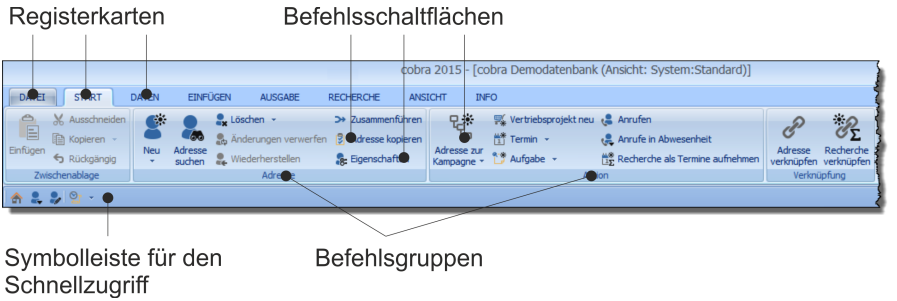
Abkündigung

- Die bisherigen Statistiken heißen jetzt »Berichte«. Die Funktionalität der bisherigen Statistiken *und* Berichte findet sich vereint in den Berichten. Berichte, die Sie früher einmal selbst erstellt haben, können nicht übernommen werden, Sie müssen sie vielmehr neu anlegen.
- Der Befehl »Recherche: Dokumente« existiert nicht mehr.
- Outlook 2003 wird nicht mehr unterstützt.

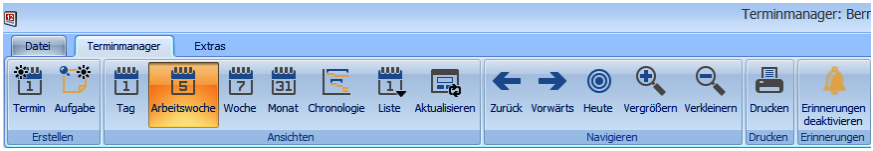
Das Menüband

Übersicht

Die augenfälligste Neuerung der aktuellen Version ist die Einführung des aus Microsoft Office vertrauten Menübandes (Ribbon Bar), das auch als »Multifunktionsleiste« bezeichnet wird. Sie finden es oberhalb der eigentlichen Arbeitsfläche.



Auch der Terminmanager verfügt über ein eigenes Menüband:



Die Funktionen des Programmes werden nicht mehr über die hergebrachten Menüpunkte und Symbolleisten angeboten, sondern ergonomisch sinnvoll nach inhaltlichen Kriterien im oberen Teil des Programms in Registerkarten angeordnet. Dort werden Befehle über einzelne Befehlsschaltflächen (Symbole) erteilt. Sie können die Anordnung und Anzeige der Befehle verändern. Die Registerkarten sind aufgabenorientiert und kontextabhängig, Sie ändern sich also mit dem jeweiligen Arbeitszusammenhang. Die Registerkarte »Tabelle« etwa taucht in der Standardeinstellung nur auf, wenn Sie sich gerade in einer Datentabelle befinden. Solche kontextabhängigen Registerkarten werden farblich hervorgehoben.

Fahren Sie über eine Befehlsschaltfläche, sehen Sie einen Hilfetext, der deren Funktion skizziert.

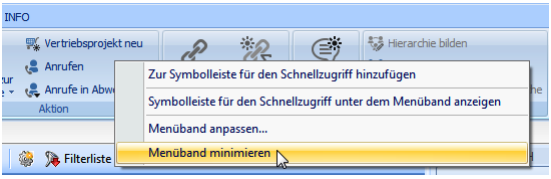
Eine besondere Registerkarte ist »Datei«. Hier wurden jene Einstellungen zusammengeführt, die Sie früher separat in Menüs wie »Datei«, »Extras«, »Vertriebsprojekte« und anderen vorgenommen haben. Hierzu zählen sowohl Benutzer-, System- und Zugriffsrechteeinstellungen ebenso wie die Ansichtenverwaltung oder die Datenbanksicherung und -reorganisation.

Teil des Menübandes ist zudem die Symbolleiste für den Schnellzugriff, die Sie nach Ihrem Belieben mit jenen Funktionen belegen können, die Sie am häufigsten benötigen.

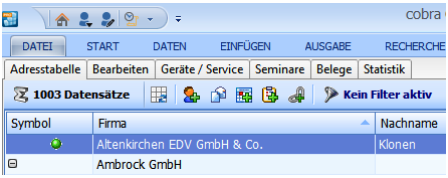
Minimieren

Ist Ihnen die eigentliche Arbeitsfläche zu klein, können Sie das Menüband verkleinern.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste irgendwo in das Menüband, etwa auf eine Schaltfläche.
- Erteilen Sie aus dem Kontextmenü den Befehl »Menüband minimieren«.



Das Menüband wird auf die Reiter der Registerkarten verkleinert.



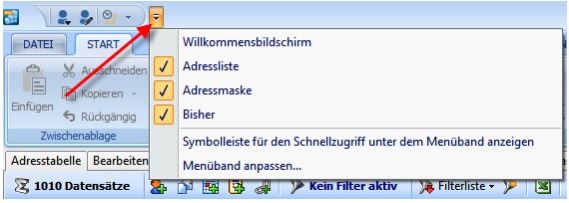
- Um auf Funktionen zuzugreifen, klicken Sie einen solchen Reiter an. Das Menüband klappt vorübergehend auf und Sie können einen Befehl erteilen.
- Wollen Sie das Menüband wieder in seiner ursprünglichen Größe sehen, klicken Sie eine Registerkarte mit der rechten Maustaste an und schalten die Einstellung »Menüband minimieren« wieder aus.

Die Symbolleiste für den Schnellzugriff anpassen

Position

Sie können diese Leiste über oder unter den Registerkarten des Menübandes anordnen.

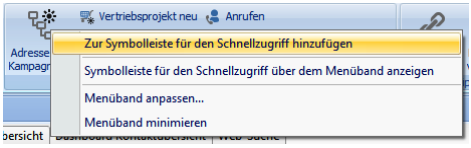
- Klicken Sie den Listenpfeil rechts neben der Symbolleiste für den Schnellzugriff an.
- Erteilen Sie den Befehl »Symbolleiste für den Schnellzugriff über/unter dem Menüband anzeigen«.



Mit Befehlen belegen

Sie bestimmen selbst, mit welchen Befehlen die Symbolleiste für den Schnellzugriff bestückt sein soll.

- Klicken Sie die Befehlsschaltfläche, die Sie auf die Symbolleiste für den Schnellzugriff legen wollen, mit der rechten Maustaste an.
- Erteilen Sie aus dem Kontextmenü den Befehl »Zur Symbolleiste für den Schnellzugriff hinzufügen«.



- Die Befehlsschaltfläche wird ganz rechts in die Leiste aufgenommen.

Befehle entfernen

Sie können Befehlsschaltfläche wieder aus der Symbolleiste für den Schnellzugriff entfernen.

- Klicken Sie die Befehlsschaltfläche mit der rechten Maustaste an.
- Erteilen Sie aus dem Kontextmenü den Befehl »Aus Symbolleiste für den Schnellzugriff entfernen« an.

Die Befehlsschaltfläche wird aus der Symbolleiste für den Schnellzugriff entfernt, bleibt aber natürlich im Menüband und im Befehlsvorrat weiterhin erhalten.

Befehle anzeigen und ausblenden

Sie können Befehle in der Symbolleiste für den Schnellzugriff aus- und jederzeit wieder einblenden.

- Klicken Sie den Listenpfeil rechts in der Symbolleiste für den Schnellzugriff an.
- Aktivieren bzw. deaktivieren Sie die entsprechenden Befehle.

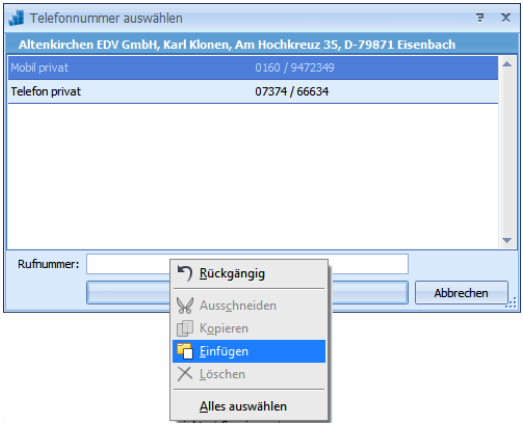
Die fraglichen Befehle werden in der Symbolleiste für den Schnellzugriff aus- bzw. wieder eingeblendet.

Telefonie

Telefonnummern per Zwischenablage wählen

Auch Telefonnummern können per Zwischenablage in den entsprechenden Dialog übernommen und direkt angewählt werden.

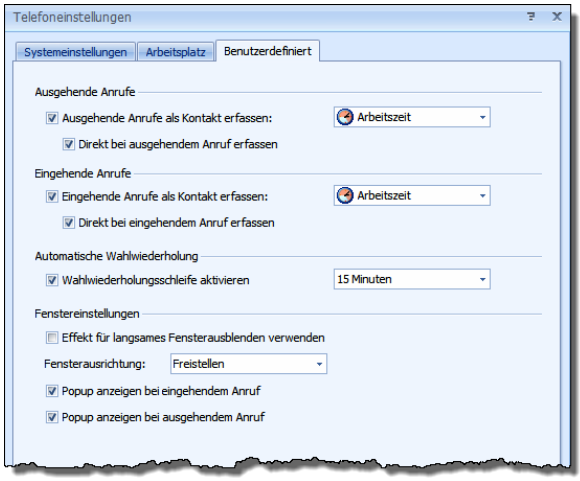
- Kopieren Sie die gewünschte Telefonnummer in die Zwischenablage.
- Gehen Sie im Menüband zu »Start«, und klicken Sie im Bereich »Aktion« das Symbol »Anrufen« an.
- Setzen Sie den Cursor ins Feld »Rufnummer«.
- Entweder betätigen Sie Strg+V,
  oder Sie klicken mit der rechten Maustaste ins Feld und erteilen aus dem Kontextmenü den Befehl »Einfügen«.



Weitere Einstellungen für die Telefonie

Sie können die Wahlwiederholung sowie die Position des Telefoniefensters auf dem Bildschirm selbst festlegen.

- Erteilen Sie den Befehl »Datei: Benutzerspezifische Einstellungen: Telefoneinstellungen«. Wechseln Sie ins Register »Benutzerdefiniert«.



Automatische Wahlwiederholung

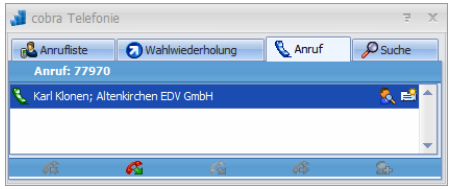
Diese Funktion sorgt dafür, dass eine Telefonnummer, die bei Ihrem Anruf besetzt war, nach dem angegebenen Zeitraum erneut angerufen wird. Aktivieren Sie die Option »Wahlwiederholungsschleife«, und suchen Sie den gewünschten Zeitraum aus der Liste aus.

- Diese Funktion ist nur aktiv, während cobra läuft.

- Schließen Sie das Programm, werden alle anstehenden Wahlwiederholungen gelöscht.

Fenstereinstellungen

Diese Einstellungen regeln das Verhalten des Telefoniefensters auf Ihrem Bildschirm.



Effekt für langsames Ausblenden

Klicken Sie den Schließknopf oben rechts im Telefoniefenster an, wird das Fenster langsam ausgeblendet statt abrupt geschlossen.

Fensterausrichtung
: Legen Sie fest, wo auf Ihrem Bildschirm das Fenster angezeigt werden soll.

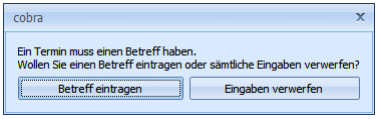
Popup anzeigen bei …
: Sie können entscheiden, ob beim Telefonieren das Telefoniefenster auf Ihrem Bildschirm überhaupt erscheint, indem Sie diese beiden Optionen aktivieren bzw. deaktivieren.

Terminmanager

Betreffzeile kann eingabepflichtig werden

Der Terminverwalter kann in den Systemeinstellungen des Terminmanagers festlegen, ob die Betreffzeilen von Terminen und Aufgaben eingabepflichtig sein sollen oder nicht.

Wird die Option »Betreff ist eingabepflichtig« aktiviert, können Benutzer nur Termine erfassen, bei denen als »Betreff« etwas eingetragen ist. Ist dies nicht der Fall, erhalten sie eine Meldung:

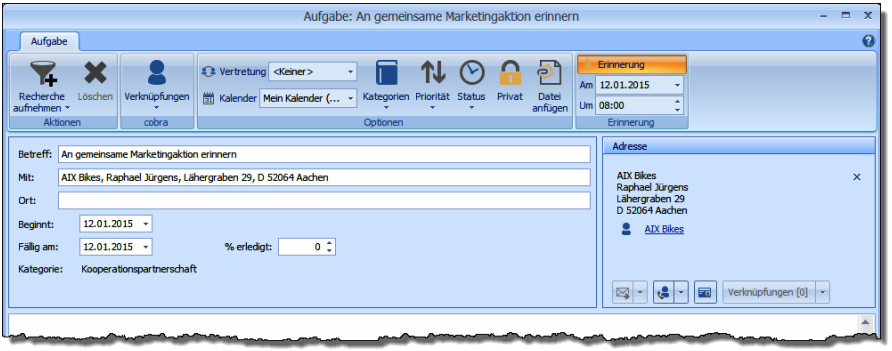

cobra
Ein Termin muss einen Betreff haben.
Wollen Sie einen Betreff eintragen oder sämtliche Eingaben verwerfen?
Betreff eintragen
Eingaben verwerfen

Recherche für Aufgaben aufnehmen

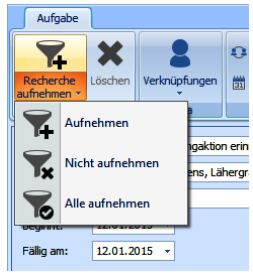
Sie können recherchierten Adressen sowohl Aufgaben als auch Termine zuweisen.

- Recherchieren Sie die fraglichen Adressen mit einem beliebigen Recherchebefehl.
- Erteilen Sie den Befehl »Start: Aktion: Recherche als Termine aufnehmen«. Der Terminmanager wird geöffnet.
- Sie werden gefragt, ob Sie einen Termin oder eine Aufgabe erstellen wollen.

Entscheiden Sie sich für eine Aufgabe, erscheint folgender Dialog:

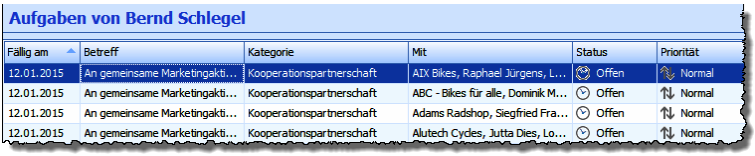


- Tragen Sie hier die Angaben zur Aufgabe ein.
- Klicken Sie die Schaltfläche »Recherche aufnehmen« an. Entscheiden Sie, ob die Aufgabe
  - für die in der Aufgabe angezeigte Adresse angelegt werden soll,
  - für die angezeigte Adresse nicht angelegt werden soll
  - oder für sämtliche recherchierten Adressen auf einmal angelegt werden soll.
  - Gegebenenfalls können Sie den Betreff des Eintrages individuell ändern.



Lassen Sie Aufgaben für eine größere Zahl recherchierter Adressen erfassen, werden Sie über den Fortschritt informiert.

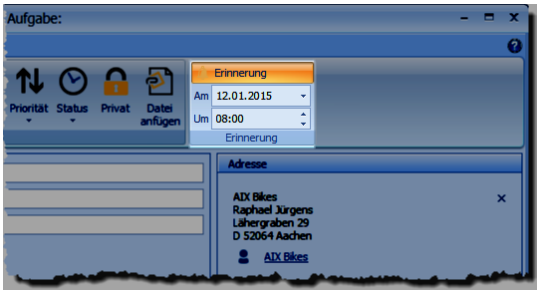
Für jede Adresse wird eine eigene Aufgabe angelegt.


Aufgaben von Bernd Schlegel
Fällig am
Betreff
Kategorie
Mit
Status
Priorität
12.01.2015 An gemeinsame Marketingakti... Kooperationspartnerschaft AIX Bikes, Raphael Jürgens, L... Offen Normal
12.01.2015 An gemeinsame Marketingakti... Kooperationspartnerschaft ABC - Bikes für alle, Dominik M... Offen Normal
12.01.2015 An gemeinsame Marketingakti... Kooperationspartnerschaft Adams Radshop, Siegfried Fra... Offen Normal
12.01.2015 An gemeinsame Marketingakti... Kooperationspartnerschaft Alutech Cycles, Jutta Dies, Lo... Offen Normal

Aufgaben haben eine Erinnerungsfunktion

Sie können sich jetzt auch an Aufgaben erinnern lassen.

- Legen Sie im Terminmanager eine neue Aufgabe an, oder öffnen Sie eine vorhandene zum Bearbeiten.



Termin in Aufgabe verwandeln

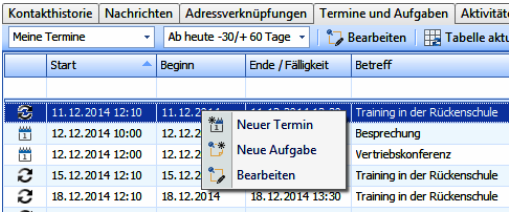
Sie können aus einem Termin eine Aufgabe machen.

- Klicken Sie den Termin mit der rechten Maustaste an. Erteilen Sie aus dem Kontextmenü den Befehl »Kopieren« oder »Ausschneiden«.
- Wechseln Sie in den Bereich »Aufgaben«.
- Klicken Sie dort mit der rechten Maustaste in die Liste. Erteilen Sie aus dem Kontextmenü den Befehl »Einfügen«.

Der Termin wird als Aufgabe in die Aufgabenliste eingetragen. Einstellungen des Termins wie Texte, Erinnerungszeitpunkt oder Status werden dabei in die Aufgabe übernommen und können dort verändert werden.

Terminelement in cobra mit neuem Kontextmenü

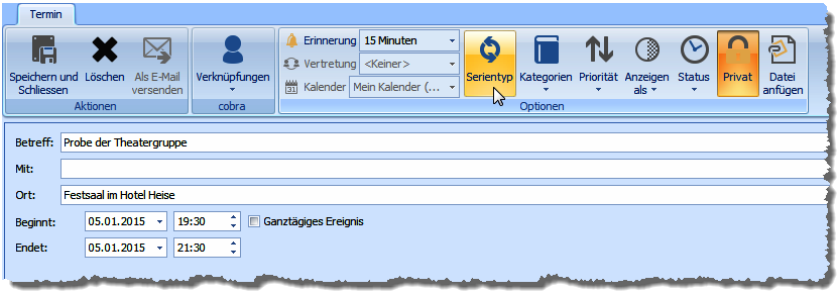
In cobra lässt sich ein Terminelement einblenden, das eine Übersicht über aktuelle Termine und Aufgaben erlaubt, ohne dass der Benutzer erst in den Terminmanager selbst wechseln müsste. Dieses Element verfügt jetzt über ein Kontextmenü zum Bearbeiten und Erfassen von Terminen und Aufgaben.



Termin in Serientermin ändern

Sie können einen einmaligen Termin in einen Serientermin verwandeln.

- Öffnen Sie den Termin zum Bearbeiten.
- Klicken Sie die Schaltfläche »Serientyp« an.
- Definieren Sie die Terminserie.



Datenaustausch

Verbesserter Excel-Import

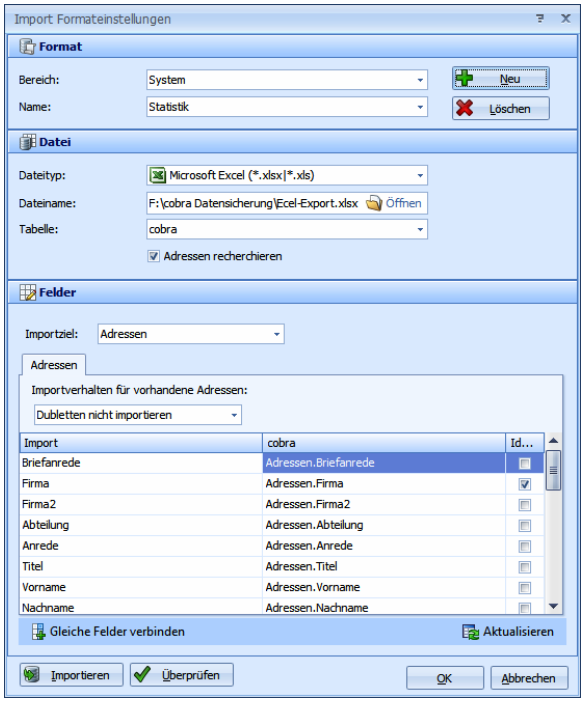
Wollen Sie Daten zwischen cobra-Datenbanken austauschen, benutzen Sie bitte den Datenabgleich. Dazu erteilen Sie im Menüband den Befehl »Daten: Datenaustausch: Abgleichen«.

Der neue Excel-Import bietet Ihnen eine komfortable Übernahme von Daten aus anderen Programmen in den verschiedenen Excel-Formaten, auch im Format *.XLSX. Er beherrscht auch den Import von Berichten.

Für den Import von Daten werden so genannte »Importformate« definiert, in denen alle Importeinstellungen wie Verzeichnis, Name und Format der Quelldatei sowie die Feldzuweisung gespeichert werden.

Für den eigentlichen Datenimport muss dann nur noch ein bestehendes Format ausgewählt werden; weitere Einstellungen sind meist nicht mehr notwendig. Diese Vorgehensweise vereinfacht den Import vor allem dann, wenn Sie oft Daten aus der gleichen, sich nur inhaltlich, nicht aber strukturell ändernden Quelle importieren, also wenn Sie zum Beispiel wöchentlich neue Adressen zum Importieren erhalten und mit der neuen Datei jeweils die alte überschreiben.

- Erteilen Sie den Befehl »Daten: Datenaustausch: Importieren«.

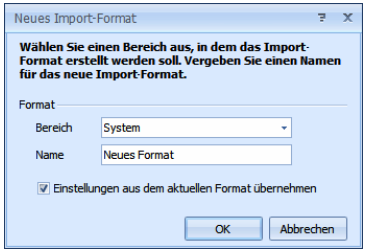


- Wählen Sie ein vorhandenes Importformat oder legen Sie ein neues an. Angeboten wird Ihnen das zuletzt verwendete Format.

Excel-Importformat anlegen

Im Bereich »Format« erstellen Sie das gewünschte Importformat oder wählen ein vorhandenes aus.

- Zum Erstellen klicken Sie die Schaltfläche »Neu« an.

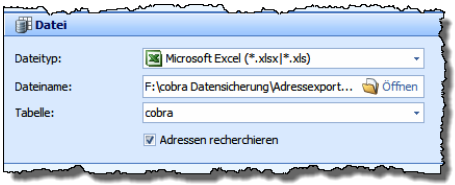


- Geben Sie den Bereich an, in dem das neue Format abgelegt werden soll. Der Bereich bestimmt darüber, wer auf das Format Zugriff hat.
- Tippen Sie den Namen des neuen Formates ein. Ist dieser Name bereits vergeben, erhalten Sie eine Warnung und müssen einen anderen Namen eingeben.
- Sie können für das neue Format die Einstellungen des zuletzt verwendeten Formates übernehmen, etwa um sie zu bearbeiten. Klicken Sie in diesem Fall die entsprechende Option an.

Mit »OK« gelangen Sie in die Formatdefinition zurück.

Importformat bearbeiten

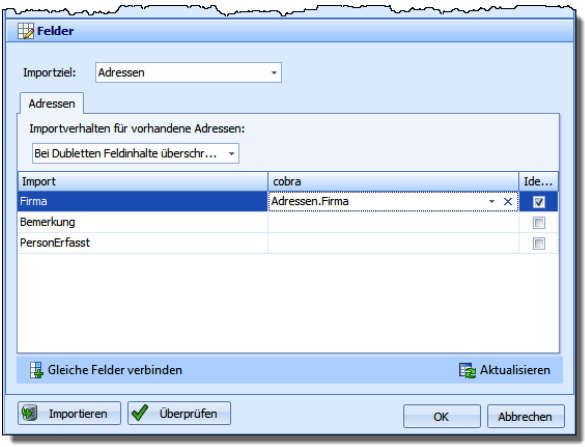
Im Bereich »Datei« wählen Sie den Datentyp aus. Dort stehen Ihnen verschiedene Importformate zur Verfügung.



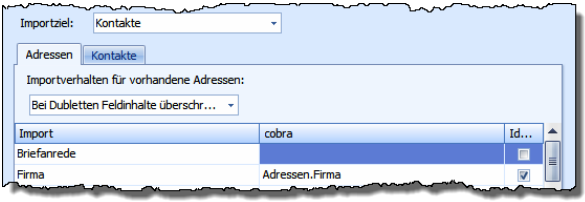
- Wählen Sie »Microsoft Excel«.
- Wählen Sie den Dateinamen der Excel-Datei aus, die die exportierten Daten enthält.
- Bei Dateiformaten, die Tabellen enthalten, müssen Sie in der Liste »Tabelle« die Tabelle auswählen, welche die gewünschten Daten enthält.
- Klicken Sie »Adressen recherchieren« an, werden nach dem Import alle Adressdatensätze recherchiert, die importierte Daten enthalten.

Feldzuordnungen

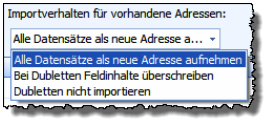
Im Bereich »Felder« definieren Sie, welche Feldinhalte der Exportdatei in welche Felder der Datenbank geschrieben werden sollen.

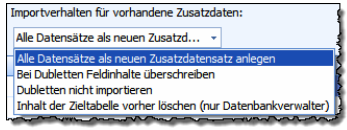


- Die Angabe eines anderen Importziels als »Adressen« macht Sinn, wenn die Exportdatei außer Adressdaten auch noch Zusatzdaten enthält und Sie diese importieren wollen. In diesem Falle gibt es mehrere Registerkarten, in denen Sie jeweils eigene Zuordnungen vornehmen müssen.



- Ein wichtiges Thema beim Import sind die Dubletten. Wie mit Dubletten umgegangen werden soll, bestimmen Sie unter »Importziel«.
  Woran beim Importieren Dubletten erkannt werden, stellen Sie in der Feldzuordnung selbst ein.

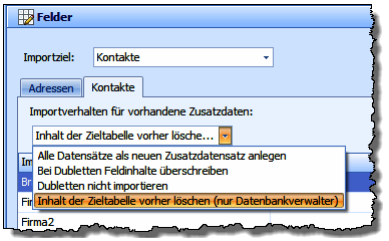

Importverhalten für vorhandene Adressen:
Alle Datensätze als neue Adresse a...
Alle Datensätze als neue Adresse aufnehmen
Bei Dubletten Feldinhalte überschreiben
Dubletten nicht importieren


Importverhalten für vorhandene Zusatzdaten:
Alle Datensätze als neuen Zusatzd...
Alle Datensätze als neuen Zusatzdatensatz anlegen
Bei Dubletten Feldinhalte überschreiben
Dubletten nicht importieren
Inhalt der Zieltabelle vorher löschen (nur Datenbankverwalter)

Alle Datensätze als neue Adresse aufnehmen
: Wählen Sie die erste Option, werden Dubletten angelegt und jeder Datensatz der importierten Datei in der cobra-Datenbank als eigener Datensatz angelegt.

Bei Dubletten Feldinhalte überschreiben
: Das Programm prüft beim Import, ob ein zu importierender Datensatz nach den von Ihnen festgelegten Kriterien eine Dublette ist.

Dubletten nicht importieren
: Als Dubletten erkannte Datensätze werden nicht in die cobra-Datenbank importiert.



Inhalt der Zieltabelle vorher löschen (Kontakte und andere Zusatzdaten)
: Diese Funktion gibt es nicht für Adressen, sondern nur für Zusatzdaten. Sie kann nur von Datenbankverwaltern benutzt werden.
Importieren Sie Zusatzdaten und entscheiden sich dabei für diese Möglichkeit, werden die vorhandenen Zusatzdaten komplett (!) gelöscht und stattdessen die importierten Zusatzdaten in die Datenbank geschrieben. Dieser Vorgang kann nicht rückgängig gemacht werden.

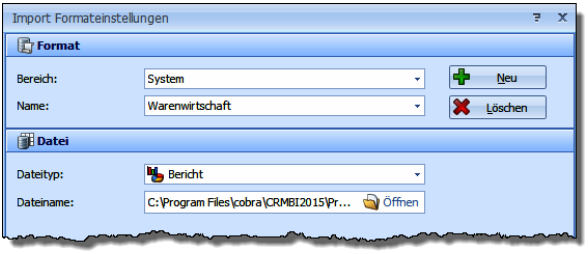
Externe Warenwirtschaftsdaten sowie cobra-Berichte für den mobilen Gebrauch importieren (nur in CRM BI und CRM PRO)

Über diese Importfunktion übernehmen Sie Warenwirtschaftsdaten wie Belege, Rechnungen usw. aus Warenwirtschaftssystemen. Danach stehen diese Daten für die Arbeit in cobra zur Verfügung und können auch im mobilen Zugriff genutzt werden.

Mit dem cobra Automation Server können Sie dafür sorgen, dass dieser Import regelmäßig automatisch durchgeführt wird.

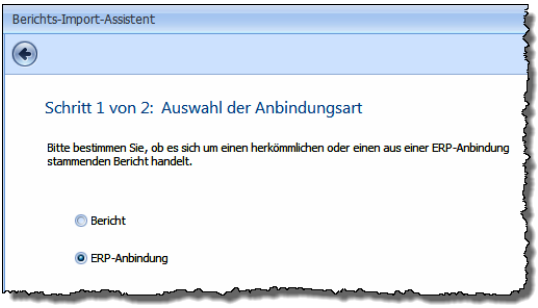
Berichte werden aus jenem Warenwirtschaftssystem importiert, das Sie unter »Datei: Warenwirtschaft einrichten« mit cobra verbunden haben.

- Wechseln Sie im Menüband zu »Daten«, und wählen Sie dort im Bereich »Datenaustausch« den Befehl »Importieren«.
- Wählen Sie das Importformat aus oder legen Sie ein neues an.
- Geben Sie als Dateityp »Bericht« an.



- Klicken Sie neben »Dateiname« auf »Öffnen«. Es erscheint ein eigener Assistent.

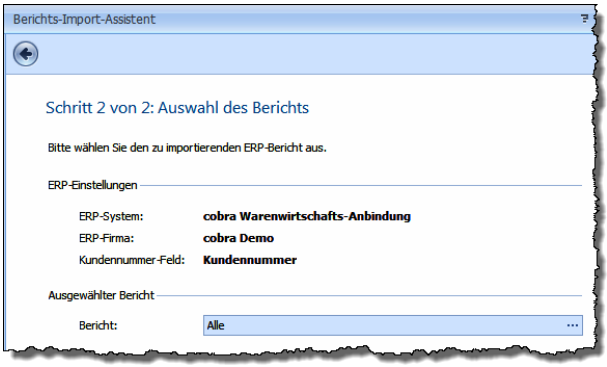
Im ersten Schritt geben Sie an, aus welcher Datenquelle Sie importieren wollen.


Berichts-Import-Assistent
Schritt 1 von 2: Auswahl der Anbindungsart
Bitte bestimmen Sie, ob es sich um einen herkömmlichen oder einen aus einer ERP-Anbindung stammenden Bericht handelt.
Bericht
ERP-Anbindung

Bericht.....Sie importieren Berichte aus der cobra-Datenbank.

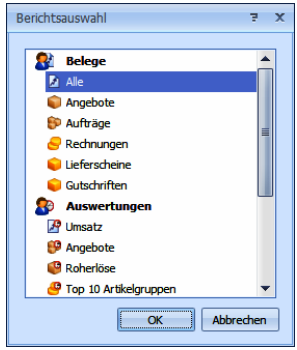
ERP-Anbindung
: Diese Option wählen Sie, wenn Sie Daten aus einer mit cobra verbundenen Warenwirtschaft eines Fremdanbieters importieren wollen.

Mit »Weiter« gelangen Sie zum nächsten Schritt.



Bericht.....Sie wählen aus, welche Daten Sie aus der mit cobra verbundenen Warenwirtschaft importiert werden sollen. Klicken Sie auf die Schaltfläche […].

Sie sehen die in der angebundenen Warenwirtschaft verfügbaren Berichtsdaten.



- Wählen Sie die zu importierenden Daten aus.
- Nehmen Sie anschließend die gewohnte Feldzuordnung vor.

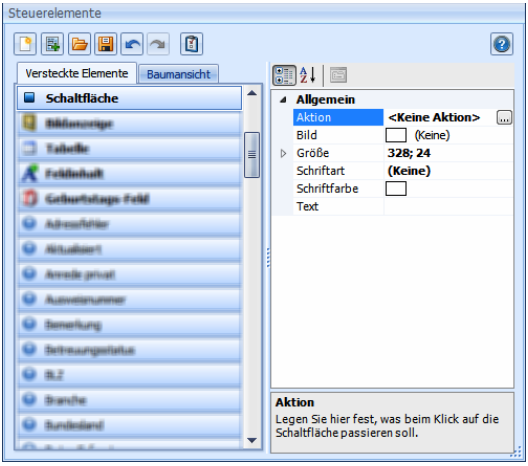
Eingabemasken

Schaltflächen in cobra lassen sich mit cobra-Befehlen belegen

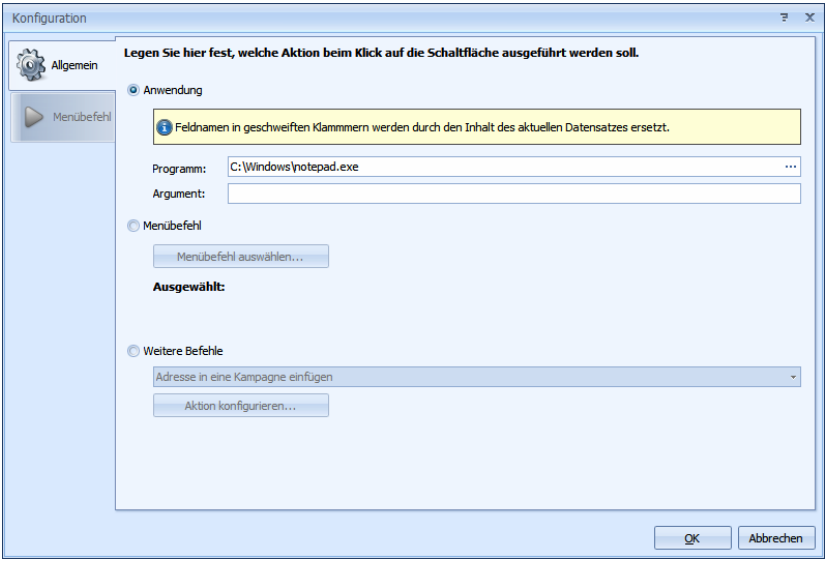
Sie können in eine Eingabemaske eine Schaltfläche einbinden. Eine solche Schaltfläche ruft jetzt nicht nur eine beliebige Anwendung auf, sondern kann auch einen bestimmten cobra-Befehl ausführen.

- Erteilen Sie im Menüband unter »Datei: Ansicht« den Befehl »Eingabemaske bearbeiten«. Öffnen Sie die gewünschte Eingabemaske.

- Klicken Sie in den Eigenschaften der Schaltfläche unter »Aktion« den Auswahlknopf an.



Sie haben die Auswahl zwischen drei Optionen:



Anwendung.....Sie rufen ein anderes Programm auf.

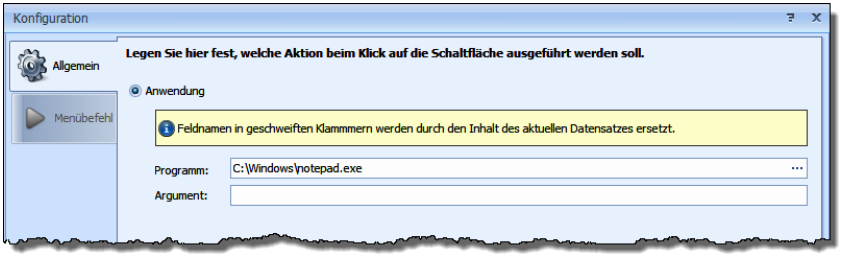
Menübefehl.....Sie erteilen einen Befehl aus dem cobra-Menü.

Weitere Befehle

Sie erteilen einen cobra-Befehl, der nicht in einem Menü von cobra zu finden ist, und konfigurieren diesen.

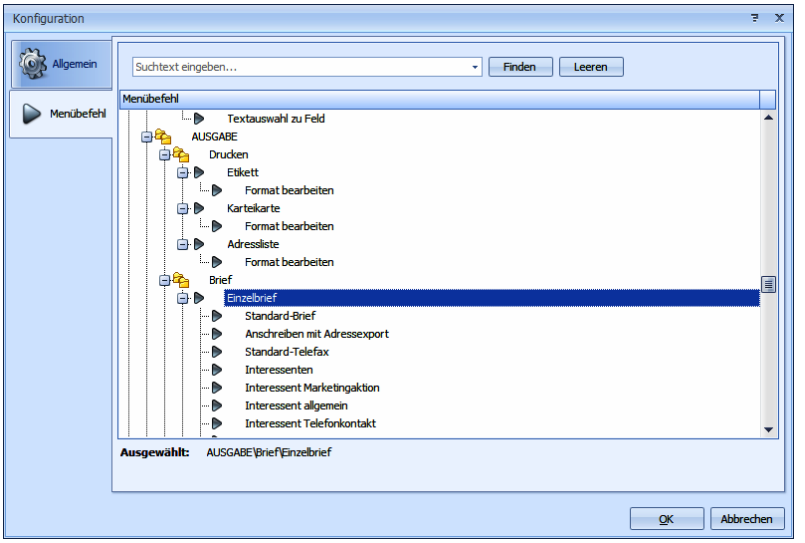
Anwendung

Sie können direkt aus einer Eingabemaske eine externe Anwendung aufrufen.

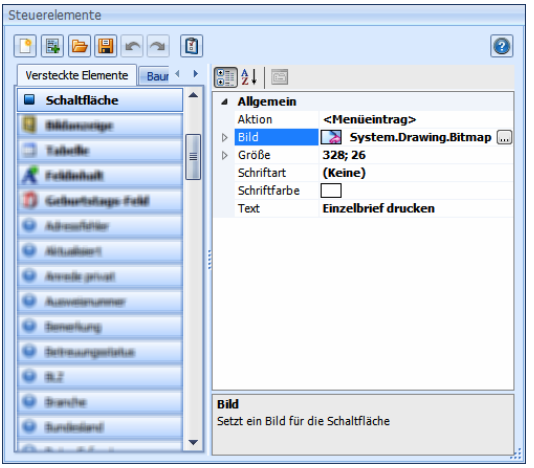


Menübefehl

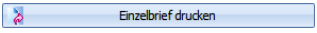
Sie öffnen eine Auswahl, welche die cobra-Menüstruktur abbildet.



- Wählen Sie hier den aufzurufenden Menübefehl aus.
- Legen Sie die weiteren Eigenschaften der Schaltfläche fest.



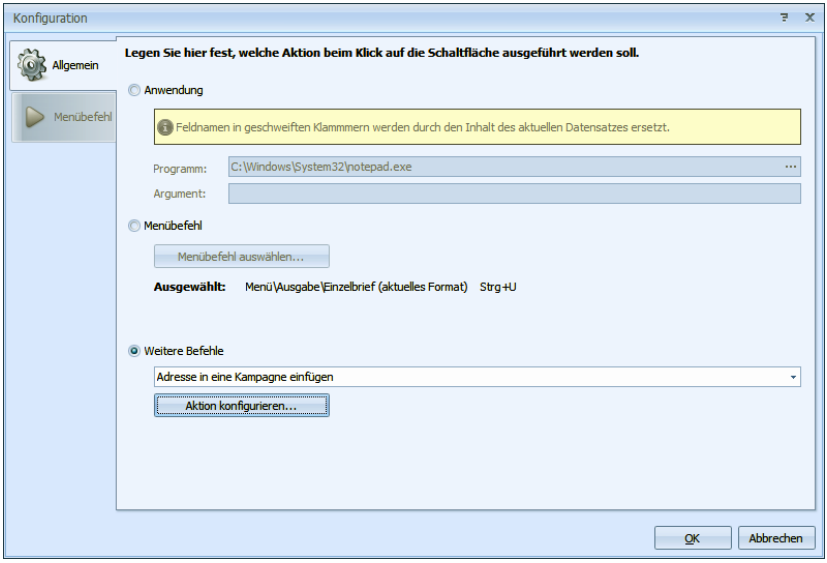
In der Eingabemaske wird eine Schaltfläche angelegt, über die der entsprechende Menübefehl aufgerufen wird.



Weitere Befehle

Hierbei handelt es sich um diverse cobra-Befehle aus den verschiedensten Arbeitsbereichen.

- Wählen Sie den gewünschten Befehl aus der Auswahlliste aus.



- Mit »Aktion konfigurieren« bestimmen Sie weitere Einzelheiten.
- Die Beschriftung und weiteren Eigenschaften legen Sie wie gewohnt fest.

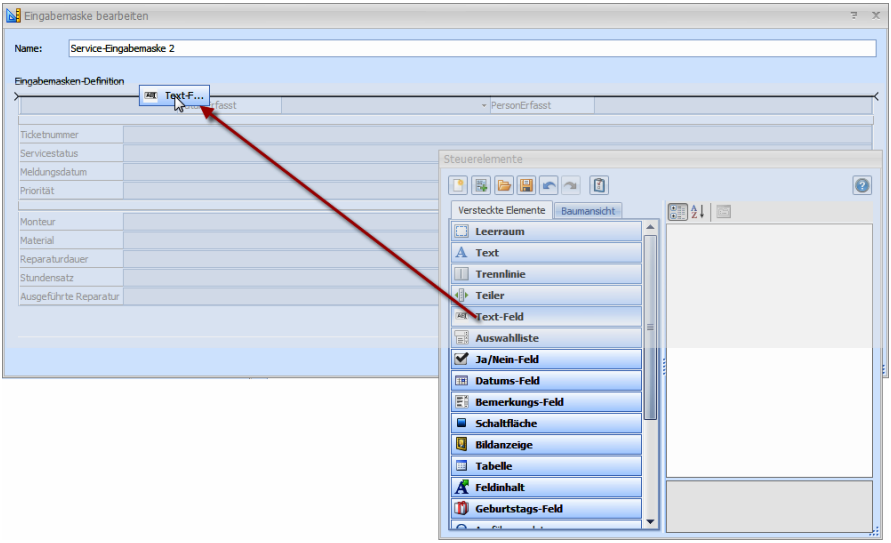
In der Eingabemaske wird eine Schaltfläche angelegt, über die der entsprechende cobra-Befehl aufgerufen wird.

Felder können mehrfach in dieselbe Maske integriert werden

Sie können ein und dasselbe Feld mehr als nur ein einziges Mal in dieselbe Eingabemaske integrieren.

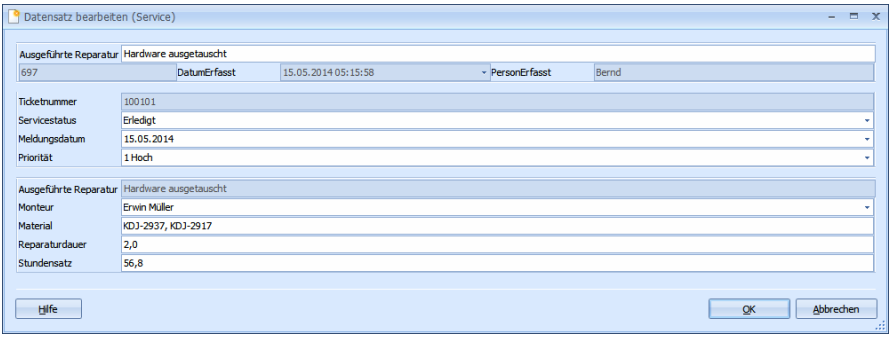
- Erteilen Sie den Befehl »Datei: Ansicht: Eingabemaske bearbeiten«.
- Rufen Sie die fragliche Eingabemaske zur Bearbeitung auf.

- Wechseln Sie im Dialog »Steuerelemente« in die Registerkarte »Versteckte Elemente«.
- Ziehen Sie ein Element an die gewünschte Stelle der Eingabemaske.



- Wählen Sie das entsprechende Feld.

Als Ergebnis wird zu dem im Beispiel bereits vorhandenen ein weiteres Feld »Ausgeführte Reparatur« eingefügt. Der Inhalt dieser beiden Felder ist immer identisch. In der Abbildung wurde das zweite Feld unten schreibgeschützt, so dass es ausschließlich der Information dient.



Feldinhalte aus übergeordneten Tabellen anzeigen

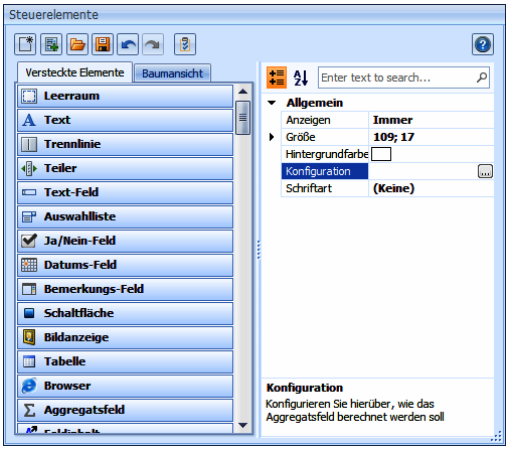
Sie können in einer Eingabemaske auch Daten aus der übergeordneten Tabelle anzeigen. So lassen sich beispielsweise in einer Eingabemaske mit Geräte- oder sonstigen Zusatzdaten auch Informationen zur übergeordneten Adresse darstellen.

- Erteilen Sie den Befehl »Datei: Ansicht: Eingabemaske bearbeiten«.
- Rufen Sie die fragliche Eingabemaske zur Bearbeitung auf.
- Wechseln Sie im Dialog »Steuerelemente« ins Register »Versteckte Elemente«.
- Ziehen Sie das Element »Feldinhalt« in die Eingabemaske.

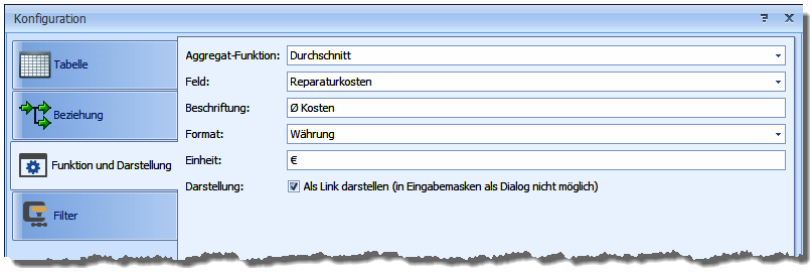
Aggregatsfeld anlegen (nur in CRM BI und CRM PRO)

Sie können in Eingabemasken Feldinhalte aus einer Datentabelle aggregieren, d.h. Summen, Durchschnitte usw. bilden.

- Öffnen Sie eine Eingabemaske zum Bearbeiten.
- Fügen Sie ein Aggegratsfeld in die Eingabemaske ein.

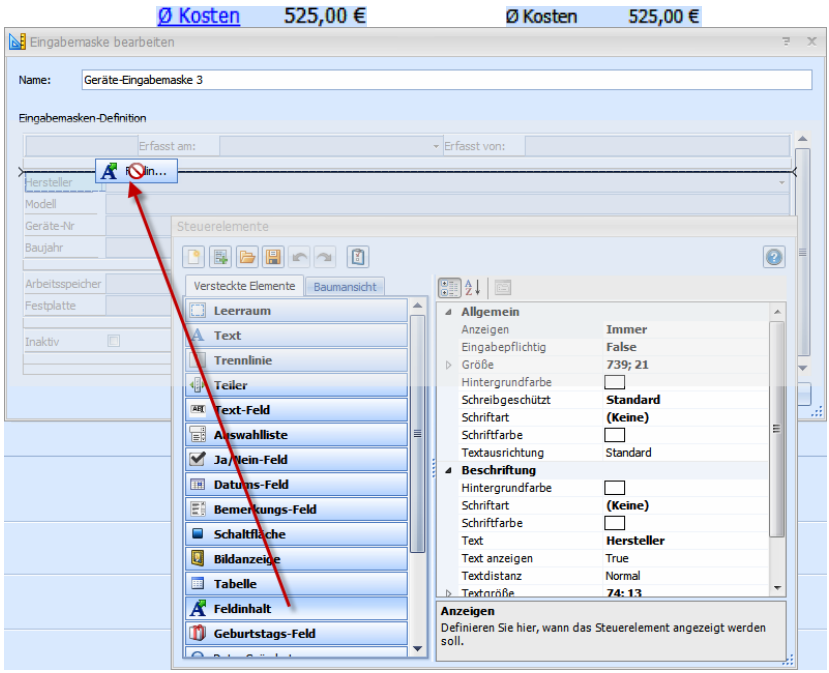


- Klicken Sie in das Feld »Konfiguration«.
- Sie öffnen einen Dialog, in dem Sie die Details für das Feld festlegen.



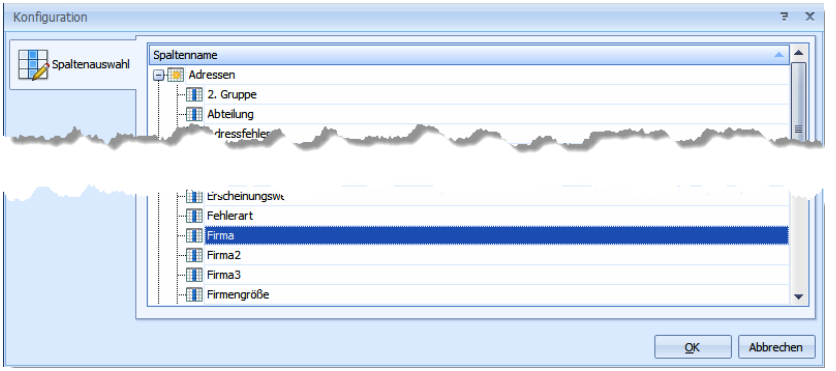
Als Link darstellen

Diese Option bewirkt nur dann etwas, wenn die Eingabemaske in eine Registerkarte eingebunden wird, nicht aber, wenn die Eingabemaske als Dialog angezeigt wird. Ist diese Option aktiv, wird ein Link angezeigt, über den Sie direkt in die Tabelle mit den zugrundeliegenden Werten springen. Ansonsten wird hier nur das Ergebnis der Funktion wiedergegeben.



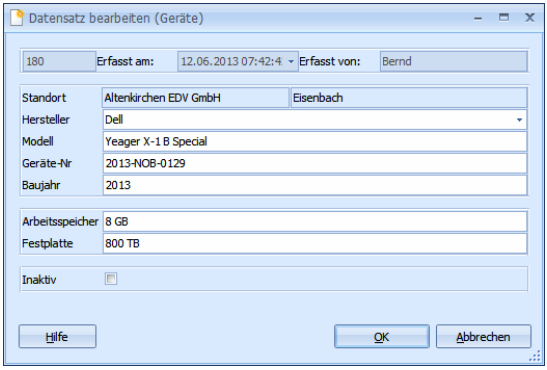
- Es öffnet sich ein Konfigurationsdialog.

- In diesem Dialog wird auch die übergeordnete Tabelle angezeigt. Öffnen Sie sie.



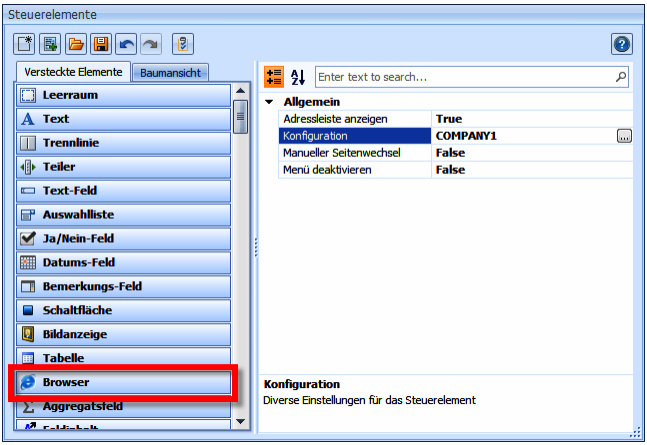
- Markieren Sie das gewünschte Feld der übergeordneten Tabelle, und bestätigen Sie mit »OK«.

Im abgebildeten Beispiel wird in einer Gerätemaske oben der Standort eines Gerätes angezeigt, gebildet aus dem Firmennamen und dem Ort – diese Informationen stammen aus der übergeordneten Tabelle »Adressen«, während die anderen Informationen des Dialoges der Tabelle mit den Geräten entnommen wurden.



Ansichten- und Eingabemaskeneditor: Neues Browser Control

Es gibt ein überarbeitetes Anzeigeelement für den Zugriff aufs Internet, das sowohl im Ansichteneditor als auch in der Eingabemaskenbearbeitung zur Verfügung steht. Mit diesem Browsermodul können Benutzer direkt aus cobra auf das Internet oder entsprechende Dateien im Intranet zugreifen. Hier bilden wir die Vorgehensweise im Ansichteneditor ab, die Eingabemaskenbearbeitung funktioniert analog.

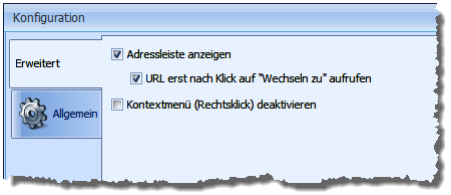


Verwalter

Auf welche Daten Benutzer über das Browserelement zugreifen können, stellt der Systemverwalter ein. So lassen sich beispielsweise Adressen aus cobra an Google Maps übergeben und auf der Landkarte im Internet darstellen. Sie können mit diesem Control aber ebenso Dateien aus dem Systemverzeichnis anzeigen lassen oder kundenspezifische Daten wiedergeben.

Systemverwalter finden das Browser-Modul im Ansichteneditor unter den Zusatzmodulen als »Browser«. Funktional ist es teilweise mit dem bisherigen Browser Control identisch.

Erweitert



Adressleiste anzeigen
: Im Browser kann oben eine Adressleiste eingeblendet werden. Mit dieser Adressleiste können Benutzer sowohl die von Ihnen vorgegebene Adresse aufrufen als auch beliebig navigieren.

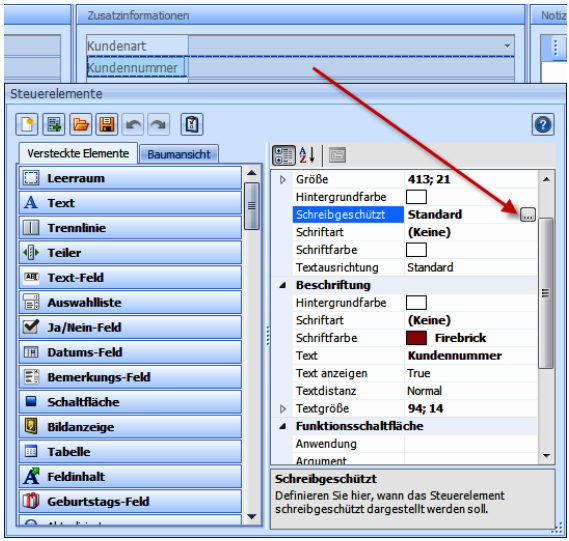
URL wird erst nach Klick auf "Wechseln zu" aktiviert
: Um zu verhindern, dass die URL beim Blättern durch Adressen unnütz geladen wird und die Performance verringert, gibt es diese Option. Mit ihr erreichen Sie, dass der Benutzer erst den Knopf »Wechseln zu« betätigen muss, um zu der eingestellten URL zu gelangen.

Kontextmenü (Rechtsklick) deaktivieren
: Der Benutzer kann über ein Kontextmenü weitere Funktionen aufrufen.

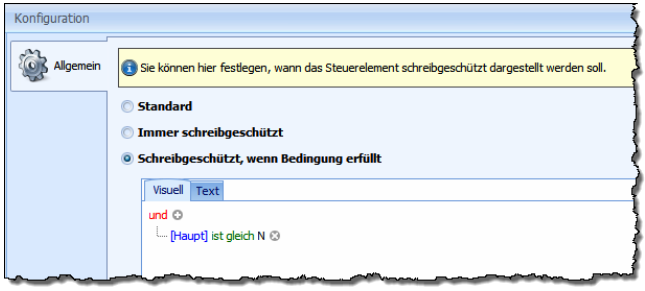
Felder sind unter bestimmten Bedingungen schreibgeschützt (nur in CRM BI und CRM PRO)

Sie können jetzt in Eingabemasken für einzelne Felder bestimmte Bedingungen angeben, unter denen das Feld schreibgeschützt werden soll. So können Sie etwa dafür sorgen, dass das Feld »Kundennummer« in Nebenadressen schreibgeschützt dargestellt wird und damit nur in der Hauptadresse selbst bearbeitet werden kann.

- Erteilen Sie den Befehl »Datei: Ansicht: Eingabemaske bearbeiten«.
- Öffnen Sie die entsprechende Eingabemaske.
- Markieren Sie das fragliche Feld.
- Klicken Sie in den Eigenschaften für dieses Feld unter »Schreibgeschützt« die Auswahl-Schaltfläche an.



Ein Dialog zur Angabe der Bedingung öffnet sich.



- Tragen Sie hier die gewünschte(n) Bedingung(en) ein, unter denen das Feld schreibgeschützt dargestellt werden soll.

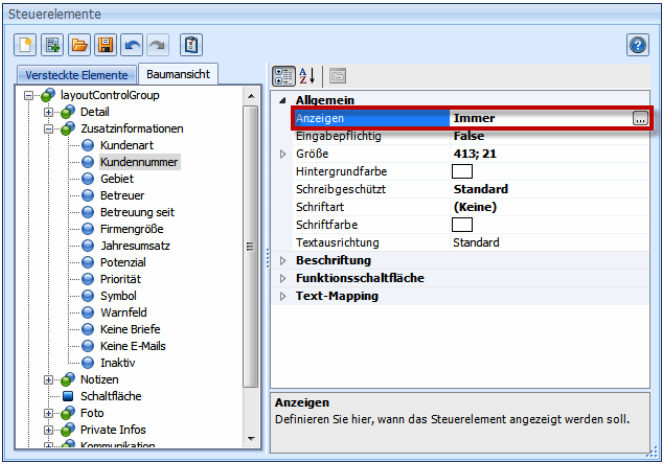
Durch die abgebildete Bedingung wird das Feld »Kundennummer« in Nebenadressen schreibgeschützt.

Diese Einstellung kann für jede Eingabemaske gesondert getroffen werden. Sie übersteuert die Einstellung für den Schreibschutz, die Sie für das jeweilige Feld unter »Datei: Einstellungen: Datenbankstruktur« vorgenommen haben.

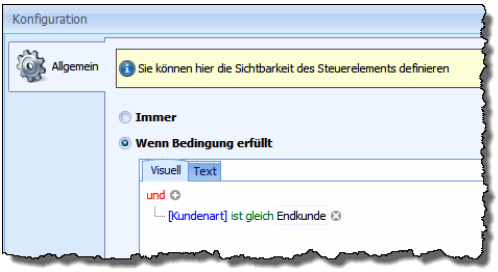
Dynamisches Ein-/Ausblenden von Feldern, dynamischer Schreibschutz (nur in CRM BI und CRM PRO)

Sie können bestimmte Felder in einer Eingabemaske nur dann anzeigen lassen, wenn in einem anderen Feld ein bestimmter Feldinhalt steht. So ist es möglich, das Feld »Firma2« nur dann einzublenden, wenn das Feld »Firma1« nicht leer ist, oder das Feld »Kundennummer« nur in dem Falle anzuzeigen, wenn als Kundenart »Endkunde« eingetragen ist.

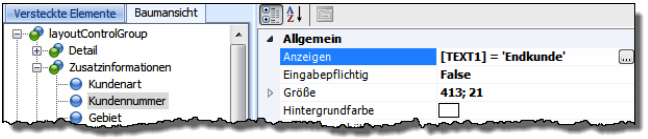
- Um eine solche Abhängigkeit festzulegen, erteilen Sie den Befehl »Datei: Ansicht: Eingabemaske bearbeiten«.
- Öffnen Sie die entsprechende Eingabemaske zum Bearbeiten.
- Klicken Sie das Feld an, das eine Anzeigebedingung erhalten soll. Im abgebildeten Beispiel ist dies »Kundennummer«.

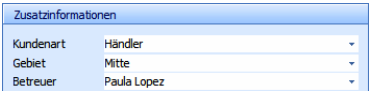


- Klicken Sie ins Feld für die Eigenschaft »Anzeigen«. Eine Schaltfläche erscheint rechts im Feld. Klicken Sie diese an.
- Definieren Sie jetzt die Anzeigebedingung für dieses Feld. Im abgebildeten Beispiel muss die »Kundenart« gleich »Endkunde« sein, sonst wird das Feld »Kundennummer« gar nicht erst angezeigt.



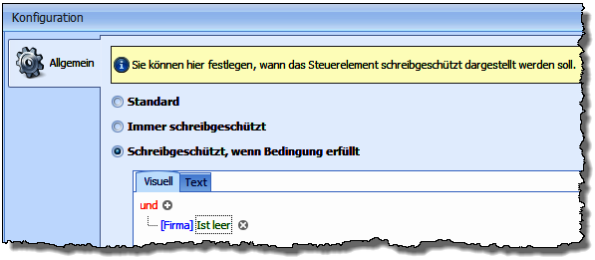
In Zukunft erscheint das Feld »Kundennummer« in der Eingabemaske nur, wenn es sich um einen Endkunden handelt.





Schreibgeschützt

Analog können Sie hier Bedingungen definieren, unter denen das Feld schreibgeschützt sein soll. So kann beispielsweise das Feld »Firma2« schreibgeschützt werden, wenn das Feld »Firma1« leer ist.



Felder können eingabepflichtig werden

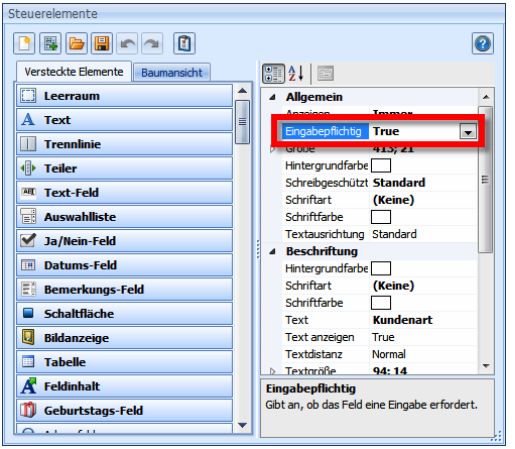
Eingabefelder lassen sich als eingabepflichtig kennzeichnen, so dass ein Anwender die Maske nicht schließen kann, ohne vorher im entsprechenden Feld etwas eingetragen zu haben.

Diese Einstellung gilt nur für diese eine Eingabemaske. Es ist also *nicht* so, dass das entsprechende Feld in allen Masken, in denen es auftaucht, eingabepflichtig wird.

- Erteilen Sie den Befehl »Datei: Ansicht: Eingabemaske bearbeiten«. Öffnen Sie die fragliche Eingabemaske zum Bearbeiten.

Im Dialog »Steuerelemente« legen Sie die Eigenschaften fest, die ein Feld innerhalb einer Maske annehmen soll.

- Klicken Sie das entsprechende Feld an.
- In den Feldeigenschaften finden Sie unter »Allgemein« die Option »Eingabepflichtig«. Soll das Feld eingabepflichtig werden, setzen Sie diese Eigenschaft auf »True«.



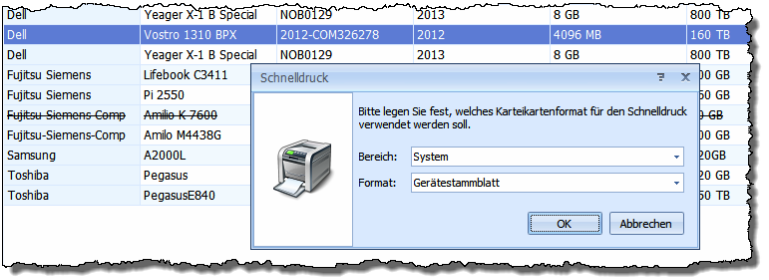
- Für den Anwender wird das Feld in der Eingabemaske durch einen farbigen Knopf (hier beim Feld »Kundennummer«) gekennzeichnet. Er kann den Dialog nicht schließen, bevor er nicht in dieses Feld etwas eingegeben hat.

Tabelle

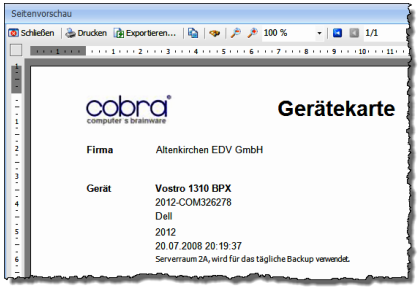
Schnelldruck und -export einzelner Datensätze

Sie können einzelne Datensätze direkt aus der Datentabelle ausgeben. Welches Ausgabeformat dabei verwendet wird, legt ein Systemverwalter in der Datenbankstruktur für jede Datentabelle gesondert fest.

- Klicken Sie den Datensatz mit rechten Maustaste an. Erteilen Sie im Kontextmenü den Befehl »Schnelldruck«, mit dem Sie einen einzelnen Datensatz ausgeben können.
- Es öffnet sich eine Formatauswahl, in der das in der Datenbankstruktur eingestellte Karteikartenformat angeboten wird.



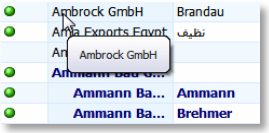
- Wählen Sie die gewünschte Karteikarte aus und bestätigen Sie mit »OK«.
- Es öffnet sich eine Vorschau, über die Sie den Datensatz ausgeben können. Sie können von hier aus drucken oder exportieren. Als Exportformate stehen Ihnen unter anderem *.html, *.pdf, *.rtf, *.txt und Excel zur Verfügung.



Anzeigeformat für Tooltips

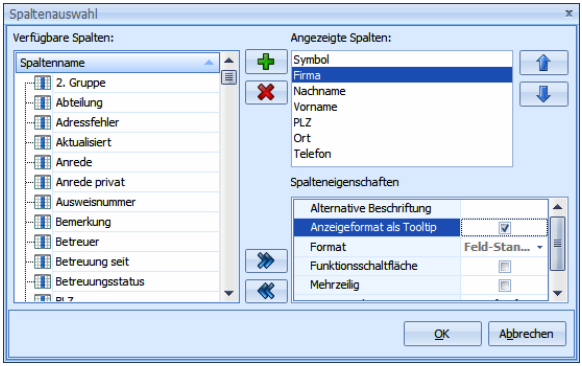
In den Datenbankeinstellungen sind für die verschiedenen Datentabellen eigene Anzeigeformate hinterlegt. Sie bestimmen darüber, welche Inhalte beispielsweise in der Dialogbox zum Löschen von Adressen angezeigt werden.

Wenn Sie in einer Datentabelle, also etwa in der Adresstabelle, mit der Maus kurz über einem Datensatz verharren, erscheint – wenn diese Funktion im Ansichteneditor aktiviert wurde – ein Tooltip.



Normalerweise finden sich in diesem Tooltip die Informationen aus dem Datenfeld, über dem die Maus steht. Sie können dort aber auch die im Anzeigeformat definierten Daten anzeigen lassen.

- Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste in einen Spaltenkopf.
- Wählen Sie aus dem Kontextmenü den Menübefehl »Spaltenauswahl«.
- Aktivieren Sie in der Spaltenauswahl für die entsprechenden Spalten die Option »Anzeigeformat als Tooltip«.

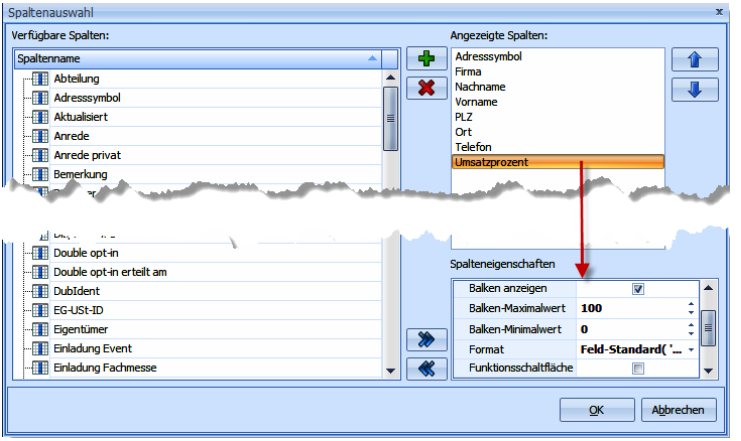


In den Tooltips der entsprechenden Spalten werden nun die Daten des Anzeigeformates verwendet.

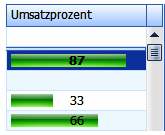
Zahlen als Prozentbalken darstellen

Sie können Zahlen, wenn sie in einer Tabelle angezeigt werden, als Prozentbalken darstellen lassen. In der Eingabemaske funktioniert dasselbe Feld als konventionelles Eingabefeld, in das Benutzer den entsprechenden Wert eintippen, in der Tabelle wird das Feld optisch durch einen Balken ergänzt.

- Klicken Sie in einer Datentabelle mit der rechten Maustaste in einen Spaltenkopf.
- Wählen Sie aus dem Kontextmenü die Option »Spaltenauswahl«. Lassen Sie das entsprechende Zahlenfeld in der Tabelle anzeigen.
- Richten Sie den Prozentbalken in den Spalteneigenschaften ein.



Damit der Prozentbalken angezeigt wird, müssen Sie die Option »Balken anzeigen« aktivieren.



Außerdem geben Sie einen Wertebereich zwischen einem Minimal- und einem Maximalwert an, in dem Eingaben interpretiert werden. Arbeiten Sie mit einem Wertebereich von 1 bis 1000, wird der Wert 500 dazu führen, dass der Balken die halbe Breite des Feldes einnimmt, bei einem Wertebereich von 1 bis 50 wird der Wert 25 als Balken über die halbe Breite des Feldes dargestellt usf.

Formatierung von Zeilen und Spalten abhängig vom Feldinhalt (nur in CRM BI und CRM PRO)

Sie können Zeilen und Spalten in Tabellen umformatieren, wenn bestimmte Bedingungen gegeben sind. So können Sie etwa einen bestimmten Kundentyp in der Adresstabelle in einer eigenen Schriftfarbe darstellen lassen.

- Erteilen Sie den Befehl »Datei: Ansicht: Ansicht bearbeiten«.
- Klicken Sie die Tabelle mit der rechten Maustaste an, und erteilen Sie im Kontextmenü den Befehl »Assistenten: Tabelle konfigurieren«.
- Wechseln Sie in die Registerkarte »Formatierungsbedingungen«.
- Klicken Sie die Schaltfläche »Neu« an.
- Definieren Sie die Formatierung und die zu erfüllende Bedingung.

Wird in Tabellen gruppiert, kann pro Gruppe eine Fußzeile mit Summen usw. angezeigt werden

Voraussetzung für die Anzeige von Gruppenfußzeilen ist, dass im Ansichteneditor für die fragliche Tabelle

- das Gruppieren erlaubt
- und die »Gruppenfußzeilen« eingeschaltet

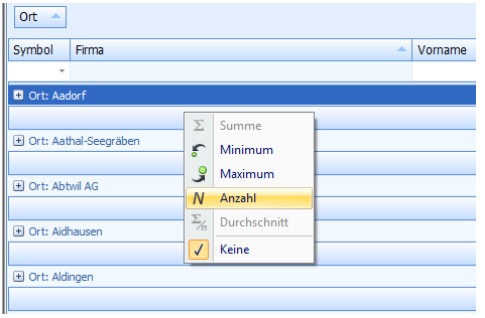
wurden.

Sind diese Funktionen aktiviert, kann innerhalb der Tabelle gruppiert werden.

- Ziehen Sie ein Feld in den Gruppierungsbereich.

In der Tabelle werden die Daten nach diesem Feld in Gruppen zusammengefasst und unter jeder Gruppe eine Fußzeile angezeigt.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Gruppenfußzeile.



- Wählen Sie aus dem Kontextmenü die gewünschte Funktion für die entsprechende Spalte.

Der gewählte Wert wird in sämtlichen Gruppenfußzeilen angezeigt.

Neue Schaltflächen in der Filterleiste: Gruppierung bzw. Fußzeile ein- und ausschalten

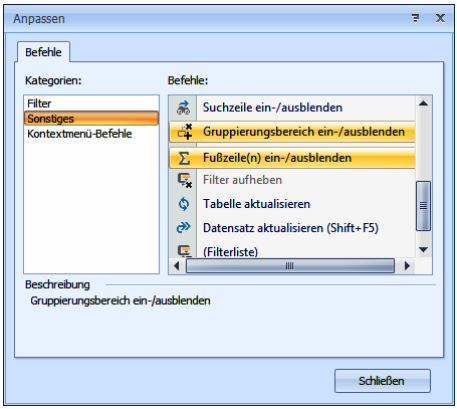
Es gibt zwei neue Schaltflächen für Ihre Filterleisten.

- Klicken Sie
  - entweder in der Filterleiste die Schaltfläche »Symbole anpassen« an,

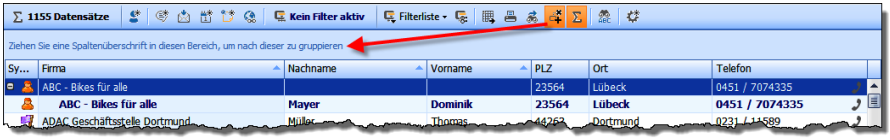
- oder klicken Sie mit der rechten Maustaste die Filterleiste selbst an, und erteilen Sie den Befehl »Anpassen«.

Die Befehlsauswahl erscheint. Hier finden Sie die beiden entsprechenden Befehle.

- Ziehen Sie den/die gewünschten Befehl/e in die Werkzeugleiste.



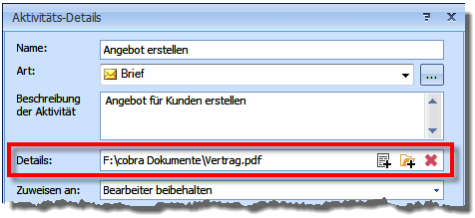
Die beiden Symbole tauchen jetzt in der Werkzeugleiste auf. Mit ihnen können Sie die entsprechenden Bereiche ein- und ausschalten.



Kampagnenmanagement

Aktivitäten lassen sich mit Dokumenten und Ordnern verknüpfen

Beim Erfassen von Kampagnen können einzelne Aktivitäten jetzt auch mit einem Dokument verknüpft werden, das etwa Informationen über den jeweiligen Arbeitsschritt oder einen Gesprächsleitfaden enthält.



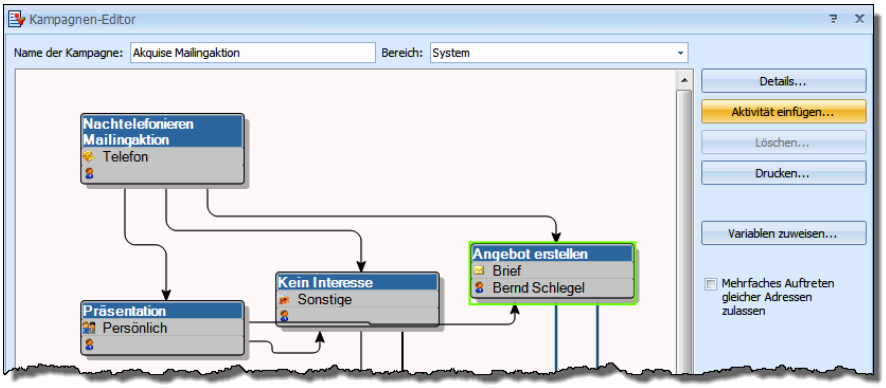
Details ..... Wählen Sie hier über eine der Schaltflächen aus, ob Sie die Aktivität mit einem Dokument oder einem Ordner verknüpfen wollen.

Diese Verknüpfung funktioniert unabhängig davon, ob Sie die Dokumentenverwaltung eingeschaltet haben oder nicht. Verknüpfte Dokumente werden nicht in die Dokumentenverwaltung aufgenommen, sondern bleiben an ihrem derzeitigen Speicherort.

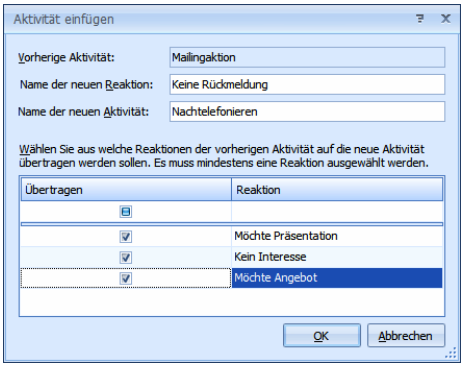
Neue Schaltfläche »Aktivität einfügen«

Beim Planen einer Kampagne erleichtert Ihnen die Schaltfläche »Aktivität einfügen« die Arbeit.

- Erteilen Sie im Menüband den Befehl »Datei: Kampagnen einrichten«.
- Öffnen Sie die gewünschte Kampagne.
- Klicken Sie die Aktivität an, *nach* der Sie eine neue Aktivität einfügen wollen.



- Betätigen Sie die Schaltfläche »Neue Aktivität«.


Aktivität einfügen
Vorherige Aktivität: Mailingaktion
Name der neuen Reaktion: Keine Rückmeldung
Name der neuen Aktivität: Nachtelefonieren
Wählen Sie aus welche Reaktionen der vorherigen Aktivität auf die neue Aktivität übertragen werden sollen. Es muss mindestens eine Reaktion ausgewählt werden.
Übertragen
Reaktion
Möchte Präsentation
Kein Interesse
Möchte Angebot
OK
Abbrechen

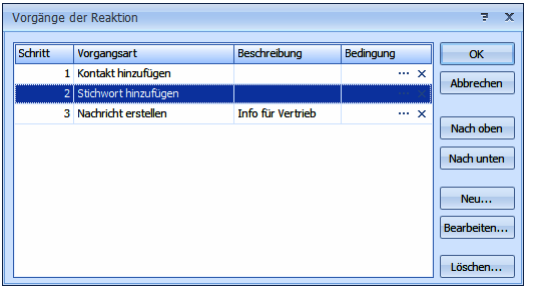
- Klicken Sie die Aktivität an, *nach* der Sie eine neue Aktivität einfügen wollen.
- Tragen Sie die Reaktion ein und geben Sie der Aktivität einen Namen.
- Übernehmen Sie mindestens eine Reaktion aus der vorhergehenden Aktivität.
- Bestätigen Sie mit »OK«.

Die neue Aktivität wird eingetragen. Sie können sie jederzeit durch Doppelklick bearbeiten und dabei weitere Details festlegen.

Kampagnenmanagement: Reaktionen

Mehrere Vorgänge in einer bestimmten Reihenfolge abarbeiten (nur in CRM BI und CRM PRO)

Sie können mehrere automatische Vorgänge auslösen. Diese werden in jener Reihenfolge abgearbeitet, in der sie in der Liste verzeichnet sind.

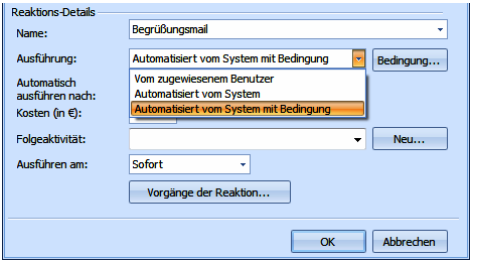


- Sie ändern die Reihenfolge der Vorgänge durch Klick auf die Schaltflächen »Nach oben« bzw. »Nach unten«.
- Außerdem können Sie durch Klick in die Spalte »Bedingung« eine Bedingung erfassen.

Bedingungen (nur in CRM BI und CRM PRO)

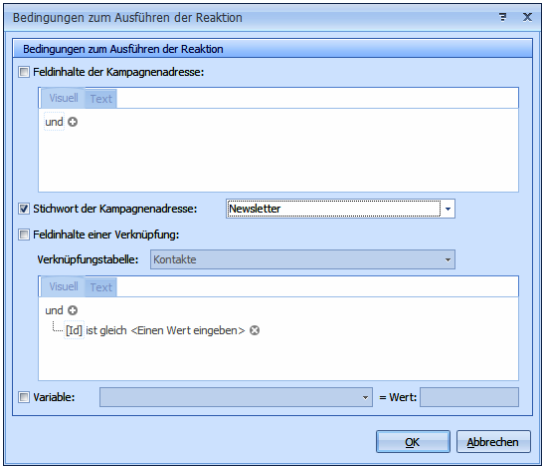
Beim Gestalten einer Kampagne können Sie ein Bedingung angeben, die erfüllt sein muss, damit eine automatische Reaktion ausgelöst wird.

Damit erreichen Sie beispielsweise, dass jemand, der sich zu Ihrem Newsletter anmeldet, automatisch eine Begrüßungsmail erhält, wenn Sie ihn in der Datenbank als Newsletter-Abonnenten erfassen.



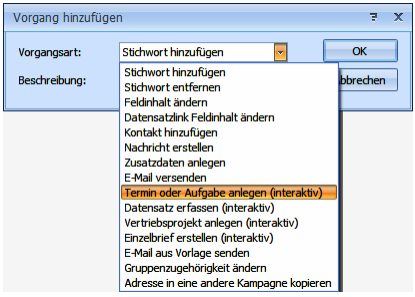
- Wählen Sie die abgebildete Option.

- Klicken Sie die Schaltfläche »Bedingung« an.
- Definieren Sie die Bedingung, die erfüllt sein muss, damit die Reaktion ausgelöst wird.



Interaktive Vorgänge im Kampagnenmanagement (nur in CRM BI und CRM PRO)

Legen Sie einen interaktiven Vorgang an, öffnet sich ein Dialog, in dem der Bearbeiter weitere Eingaben vornehmen muss. So kann er etwa abhängig von der Sprache eines Kunden ein entsprechendes Briefformular auswählen, einen Termin anlegen usw.



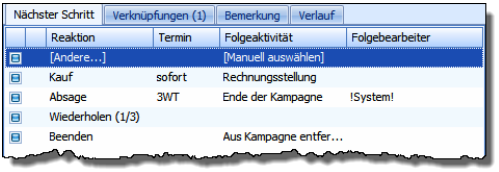
Sie erkennen solche Vorgänge in der Auswahlliste am Zusatz »Interaktiv«. Im abgebildeten Beispiel öffnet sich der Dialog zum Erfassen von Terminen/Aufgaben.

Ein solcher Vorgang kann auch ausgelöst werden, wenn eine Adresse in eine andere Kampagne kopiert wird.

Arbeiten Sie mit dem cobra Automation Server, der Aufgaben automatisch abarbeitet, sollten Sie keine interaktiven Vorgänge in automatischen Reaktionen von Kampagnen erfassen. Sonst kann das System durch eine Vielzahl interaktiver Vorgänge, die eine Benutzereingabe erwarten, blockiert werden.

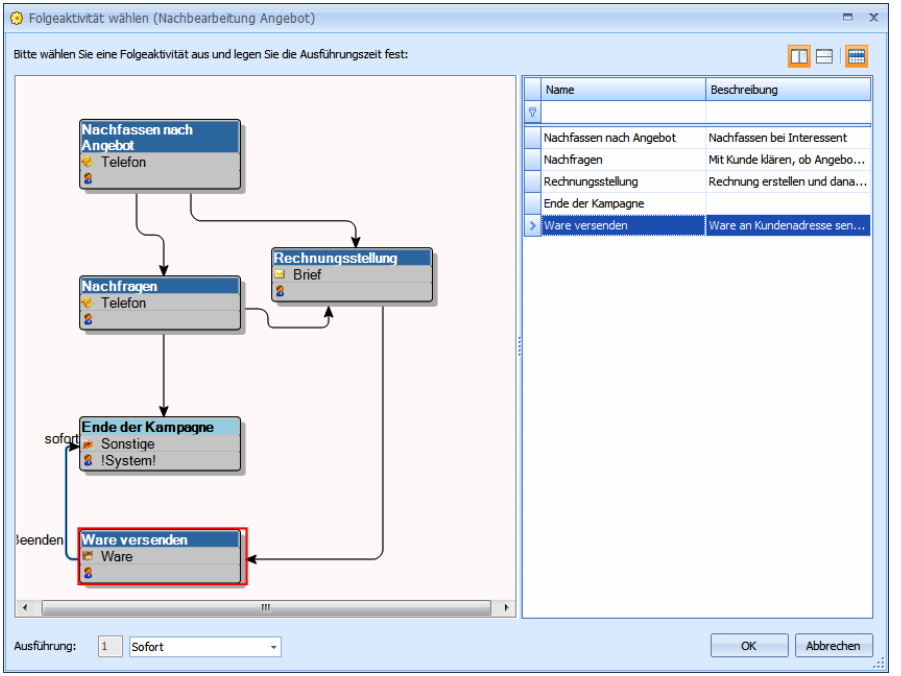
Freie Auswahl von Folgeaktivitäten

Beim Bearbeiten einer Aktivität haben Sie die Möglichkeit, manuell eine beliebige Folgeaktivität aus der Kampagne zu wählen.



- Wählen Sie hier die Option »[Andere]«.

Es öffnet sich eine Auswahl.



Sie können die Folgeaktivität

- entweder aus der grafischen Darstellung
- oder aus der Liste

auswählen.

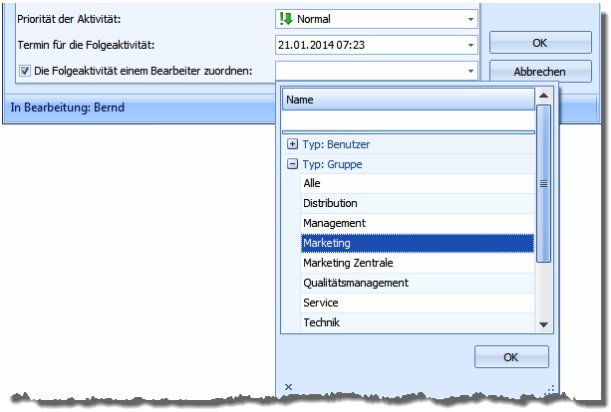
Am unteren Rand des Dialoges bestimmen Sie unter »Ausführungszeit« die Fälligkeit der Aktivität.

Außerdem können Sie das Aussehen dieses Dialoges ändern und die Liste der Folgeaktivitäten ein-/ausblenden bzw. den Dialog umgruppieren. Dazu dienen die Schaltflächen oben rechts.

Folgeaktivitäten lassen sich auch Gruppen zuweisen

- Wählen Sie im Menüband »Datei: Kampagnen einrichten«, und öffnen Sie eine Kampagne zum Bearbeiten.

Innerhalb einer Kampagne können Folgeaktivitäten nicht nur Einzelpersonen, sondern auch Gruppen zugewiesen werden. Jedes Mitglied der ausgewählten Gruppe kann die Aktivität bearbeiten.



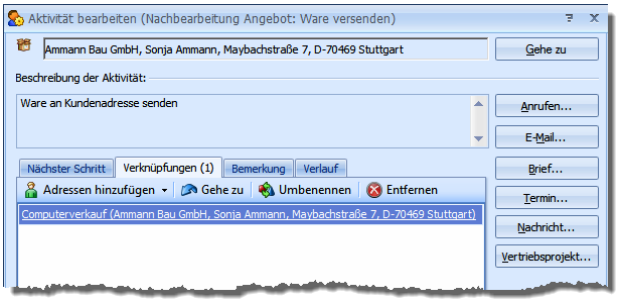
Vertriebsprojekt aus einer Aktivität anlegen

Beim Bearbeiten einer Aktivität können Sie neue Vertriebsprojekte anlegen und Verknüpfungen dazu in der Aktivität hinterlegen.

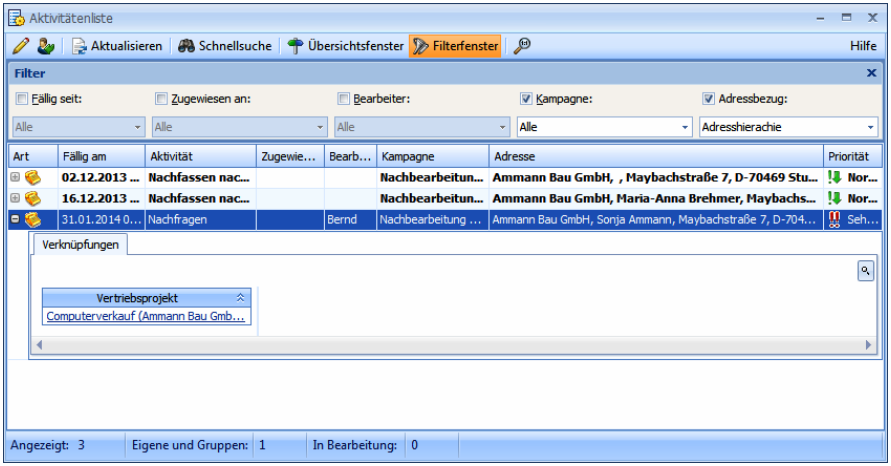
- Rufen Sie aus der Aktivitätenliste eine Aktivität zum Bearbeiten auf.
- Klicken Sie im Dialog »Aktivität bearbeiten« die Schaltfläche »Vertriebsprojekt« an.

Der Dialog zum Erfassen von Vertriebsprojekten wird geöffnet. Legen Sie hier ein neues Vertriebsprojekt zu dieser Aktivität an.

Schließen Sie das Vertriebsprojekt durch Klick auf »OK«, wird eine Verknüpfung in die Aktivität eingetragen.



Dieser Link ist auch für Folgebearbeiter in der Aktivitätenliste sichtbar:



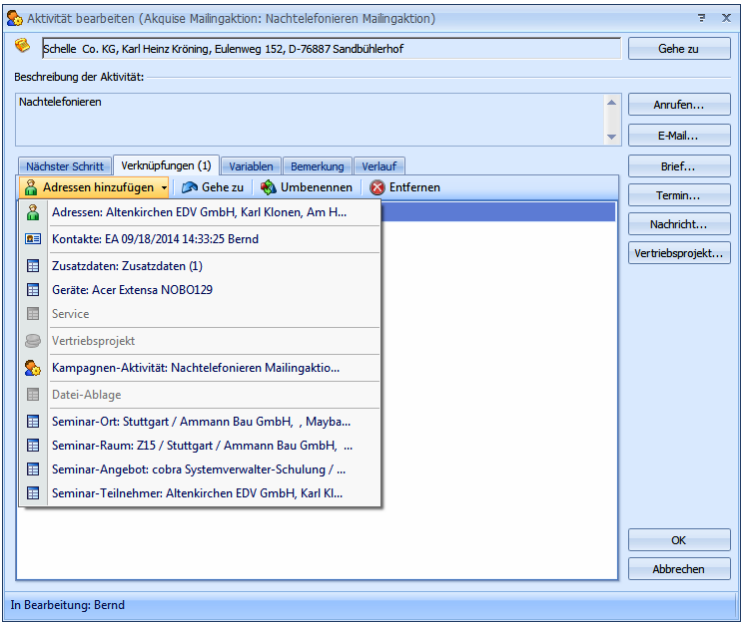
Verknüpfungen mit Kontakten, Zusatzdaten usw.

Beim Bearbeiten einer Aktivität können jetzt Verknüpfungen zu Adressen, Kontakten usw. angelegt werden.

- Klicken Sie in der Aktivitätenliste eine Aktivität doppelt an, um sie zum Bearbeiten zu öffnen.
- Wechseln Sie in der Aktivitätsbearbeitung in die Registerkarte »Verknüpfungen«.
- Klicken Sie den Listenpfeil der Schaltfläche »Adressen hinzufügen« an.

- Ihnen werden verschiedene aktuelle Datensätze zur Verknüpfung angeboten. Wollen Sie mit anderen Datensätzen verknüpfen, können Sie diesen Dialog offen lassen und im Hintergrund zum fraglichen Datensatz wechseln, um ihn anschließend zu verknüpfen.

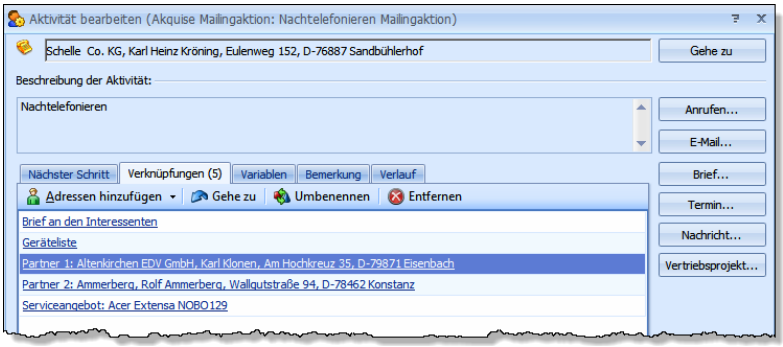
- Klicken Sie in der Auswahlliste einen Datensatz an, wird eine Verknüpfung in der Aktivität hinterlegt. Diese Verknüpfung ist auch für Folgebearbeiter sichtbar.



Gehe zu .....Sie wechseln zum ausgewählten Datensatz.

Umbenennen ...Sie können der Verknüpfung einen anderen Namen geben. Satt einer Adresse kann als Verknüpfung auf diese Weise auch »Lieferant«, »Partner« usw. angegeben werden.

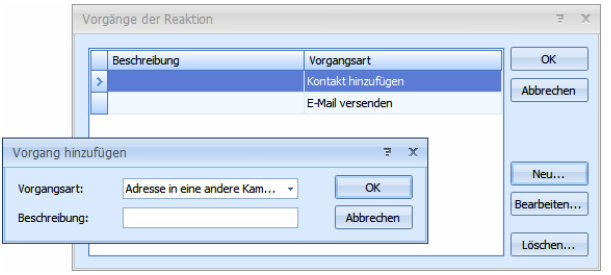
Entfernen .....Sie löschen die markierte Verknüpfung.



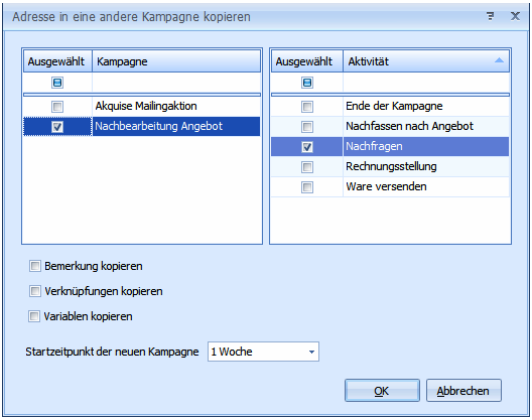
Vorgänge in eine andere Kampagnen verschieben

Eine Adresse kann automatisch aus einer in eine andere Kampagne kopiert werden. Dazu gibt es einen neuen Vorgang, so dass Sie eine Adresse parallel in mehreren Kampagnen bearbeiten können, etwa wenn Sie bei einem Telefongespräch mit einem Kunden erfahren, dass er auch an einem anderen Ihrer Angebote interessiert ist. Diese Funktion ermöglicht es Ihnen auch, komplexere Kampagnen mit einer Vielzahl von Einzelschritten und Bearbeitern in mehrere Einzelkampagnen für bestimmte Arbeitsschritte und Bearbeiter zu gliedern.

- Klicken Sie in den Aktivitätsdetails zu einer Reaktion die Schaltfläche »Vorgänge der Reaktion« an.
- Klicken Sie im Dialog »Vorgang hinzufügen« die Schaltfläche »Neu« an.
- Wählen Sie als Vorgangsart »Adresse in andere Kampagne kopieren«. Bestätigen Sie mit »OK«.



- Bestätigen Sie mit »OK«, öffnet sich der Dialog, in dem Sie die Einzelheiten festlegen.

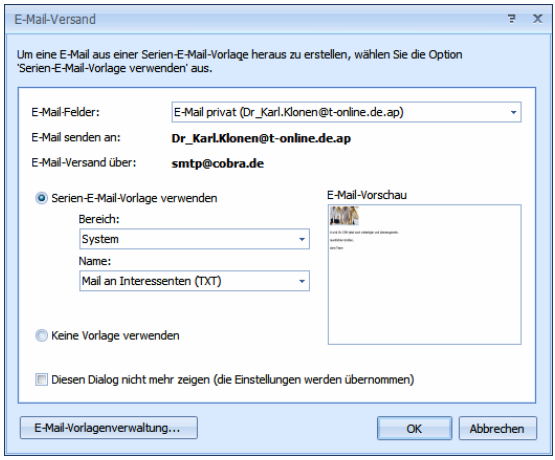


- Wählen Sie aus, in welche Kampagne die Adresse kopiert werden soll. Geben Sie dazu die Zielaktivität an.
- Unten legen Sie fest, welche weiteren Informationen (Bemerkungen etc.) mitkopiert werden sollen. Außerdem bestimmen Sie den Startzeitpunkt.

E-Mail-Formate auswählen

Sie können beim Versand einer E-Mail aus dem Kampagnenmanagement heraus eine E-Mail-Vorlage auswählen. Ihnen werden Vorlagen angeboten, die für Serien-E-Mails angelegt wurden.

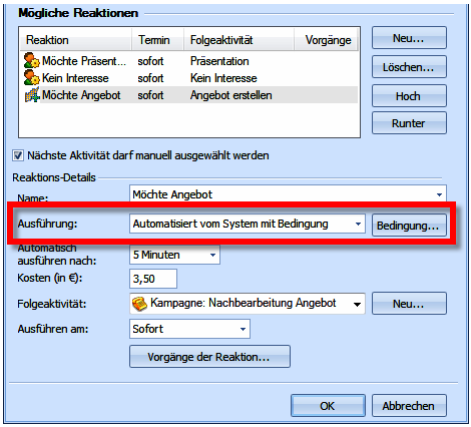
- Klicken Sie beim Bearbeiten einer Aktivität die Schaltfläche »E-Mail« an.
- Wollen Sie eine E-Mail-Vorlage benutzen, klicken Sie die Option »Serien-E-Mail-Vorlage verwenden« an.
- Dann suchen Sie die gewünschte Vorlage aus.



- Über die Schaltfläche »E-Mail-Vorlagenverwaltung« erhalten Sie Zugriff auf weitere E-Mail-Vorlagen.

Bedingte automatische Reaktionen (nur in CRM BI und CRM PRO)

Sie können Reaktionen automatisch ausführen lassen und dafür jetzt auch Bedingungen angeben.



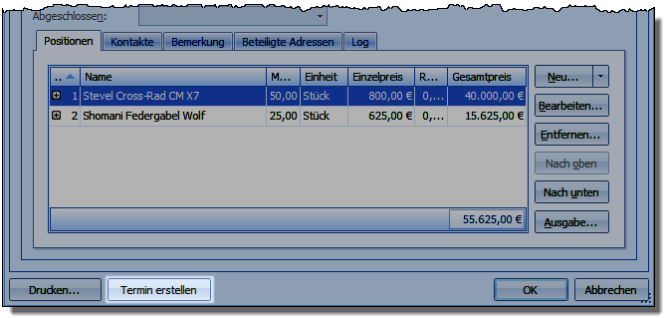
- Wählen Sie unter »Ausführung« die abgebildete Option.
- Klicken Sie die Schaltfläche »Bedingung« an, um eine Bedingung zu definieren.

Vertriebsprojekte

Termine aus Vertriebsprojekten heraus anlegen

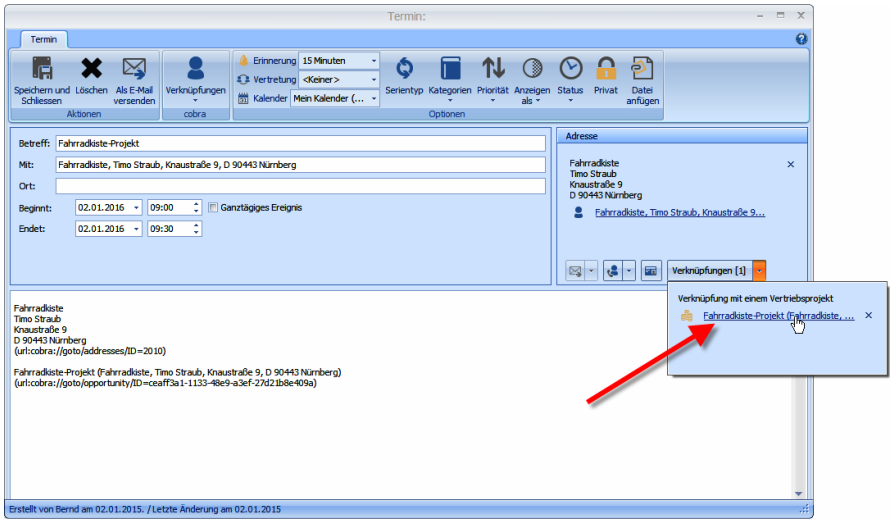
Wird ein Termin aus einem Vertriebsprojekt heraus angelegt, erhält der Termin automatisch einen Link auf das Vertriebsprojekt.

- Klicken Sie beim Bearbeiten eines Vertriebsprojektes die Schaltfläche »Termin erstellen« an.



- Der Terminmanager öffnet sich. Im Vordergrund steht der Dialog zum Anlegen des neuen Termins.

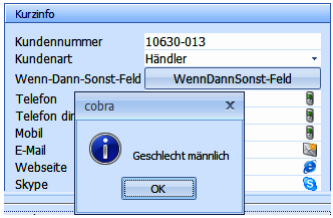
Im Bemerkungsfeld des Termins findet sich auch ein Link auf das aufrufende Vertriebsprojekt. Über die Schaltfläche »Verknüpfungen« können Sie aus dem Termin direkt ins Vertriebsprojekt wechseln.



Datenbank

Virtuelles Feld: Neuer Typ Wenn-Dann-Sonst

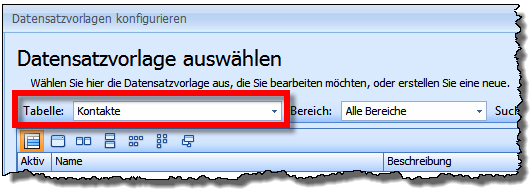
Dieses Feld wird in der Datenbankstruktur angelegt und dann in eine Ansicht eingebunden. Der entsprechende Text wird angezeigt, wenn das Feld angeklickt wird. Sie können es in einem Brief- oder Mailformat verwenden.



Datensatzvorlagen für Kontakte (nur in CRM BI und CRM PRO)

Datensatzvorlagen, die dafür sorgen, dass beim Erfassen eines neuen Datensatzes bestimmte Felder bereits befüllt sind, gibt es jetzt auch für Kontakte.

- Erteilen Sie den Befehl »Datei: Datenbank: Daten: Datensatzvorlage verwalten«.
- Wählen Sie im Dialog »Datensatzvorlage auswählen« unter »Tabelle« die Option »Kontakte«.
- Klicken Sie dann die Schaltfläche »Neu« an, um eine Datensatzvorlage anzulegen und zuzuweisen.



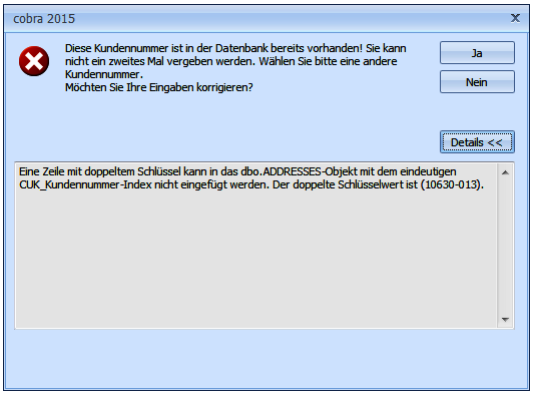
Eingabepflichtige Felder für verschiedene Adresstypen

In der Datenbankstruktur können Systemverwalter bestimmte Adresstypen aussuchen, für die ein Feld eingabepflichtig werden soll. Damit lässt sich das Erfassen von Daten noch gezielter steuern, und zwar getrennt für Haupt-, Neben- und Einzeladressen (letztere sind Adressen, die nicht über Nebenadressen verfügen). Es kann also vorkommen, dass dasselbe Feld für bestimmte Adressen eingabepflichtig ist und für andere nicht.

Regeln zur Eindeutigkeit von Datensätzen (nur in CRM BI und CRM PRO)

Diese Regeln dienen der Fehlervermeidung und stellen sicher, dass Datensätze immer eindeutig sind. Im vorliegenden Beispiel heißt das, dass eine Regel definiert wird, die verhindert, dass eine Kundennummer versehentlich doppelt vergeben wird. Die Regel wird vom Systemverwalter in der Datenbankstruktur definiert.

Versucht ein Benutzer in Zukunft, eine Kundennummer zu erfassen, die bereits vergeben wurde, erhält er eine Warnung.


cobra 2015
Diese Kundennummer ist in der Datenbank bereits vorhanden! Sie kann nicht ein zweites Mal vergeben werden. Wählen Sie bitte eine andere Kundennummer.
Möchten Sie Ihre Eingaben korrigieren?
Ja
Nein
Details <<
Eine Zeile mit doppeltem Schlüssel kann in das dbo.ADDRESSES-Objekt mit dem eindeutigen CUK_Kundennummer-Index nicht eingefügt werden. Der doppelte Schlüsselwert ist (10630-013).

Ja .....Der Benutzer gelangt in die Eingabemaske zurück, wo er eine andere Kundennummer vergeben kann.

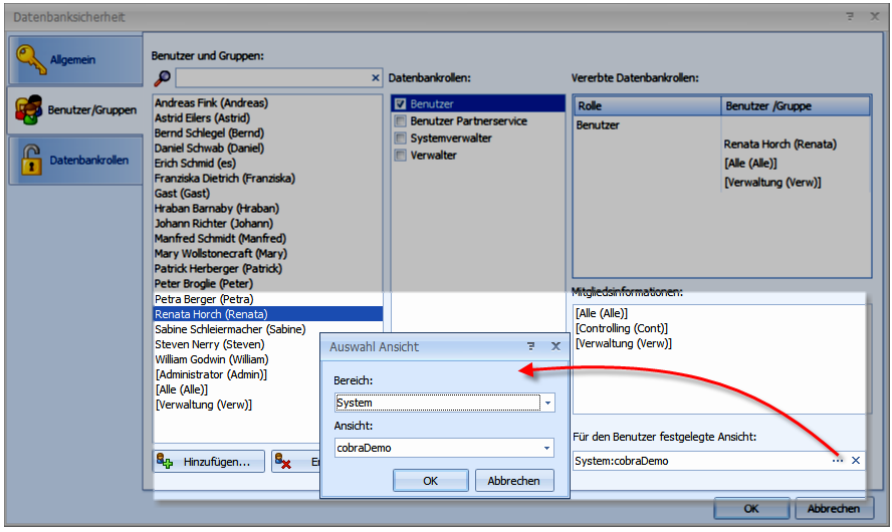
Nein.....Der Benutzer bricht das Erfassen des neuen Datensatzes ab.

Details .....Hier wird angezeigt, welcher Wert doppelt vergeben werden sollte.

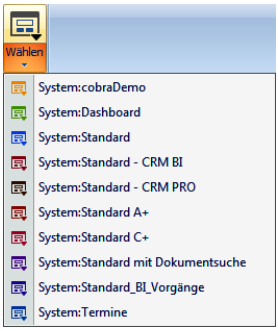
Ansichten pro Benutzer hinterlegen

Benutzern kann vom Systemverwalter die Ansicht zugewiesen werden, mit der sie arbeiten. Diese Einstellung findet pro Datenbank und pro Benutzer statt. Der Benutzer kann die Ansicht in diesem Fall nicht wechseln und muss mit der für ihn für diese Datenbank eingestellten Ansicht arbeiten. So können Sie regeln, welche Daten einer Datenbank welcher Benutzer zu Gesicht bekommt und welche nicht.

- Erteilen Sie den Befehl »Datei: Datenbank: Datenbanksicherheit«.
- Wechseln Sie in die Registerkarte »Benutzer/Gruppen«.
- Klicken Sie neben der Option »Für den Benutzer festgelegte Ansicht« auf den Auswahlknopf.
- Wählen Sie die Ansicht aus.



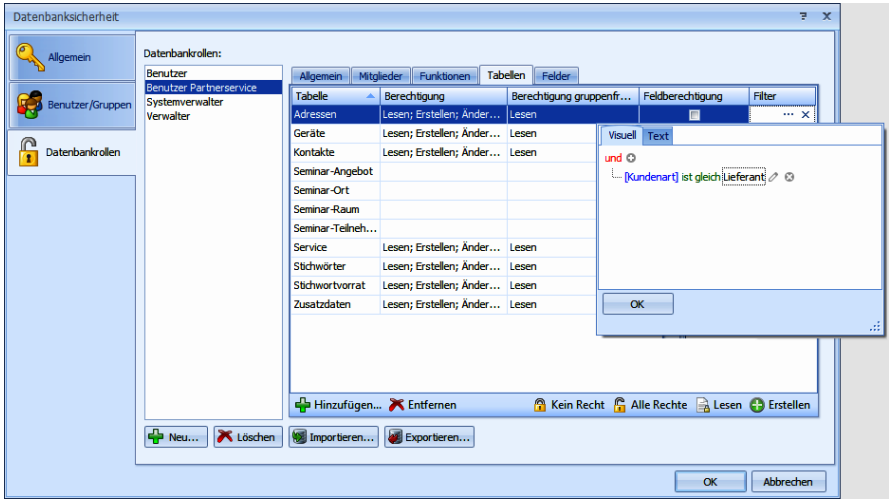
Öffnet der Benutzer diese Datenbank, wird Sie ihm in der hier festgelegten Ansicht angezeigt. Der Benutzer kann für diese Datenbank keine andere Ansicht laden, da die Ansichtenauswahl gesperrt ist.



In Datenbankrollen können Filter gesetzt werden (nur in CRM BI und CRM PRO)

Sie können über Filter sehr genau angeben, auf welche Daten die Mitglieder einer Datenbankrolle Zugriff erhalten.

- Erteilen Sie den Befehl »Datei: Datenbank: Datenbanksicherheit: Datenbankrollen: Tabellen«.



- Sie finden die Tabellenfilter in der rechten Spalte. Klicken Sie dort die Schaltfläche […] an und definieren Sie den Filter.

Im abgebildeten Beispiel sehen Benutzer, die diese Datenbankrolle innehaben, nur jene Adressen, für die als Kundenart »Lieferant« eingetragen ist.

Kopierregeln (nur in CRM BI und CRM PRO)

Feldinhalte automatisch ändern

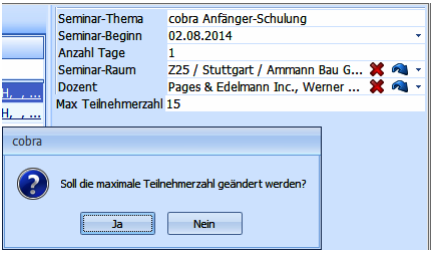
Der Kopierregel-Assistent sorgt dafür, dass sich bestimmte Feldinhalte automatisch ändern, wenn andere Feldinhalte geändert werden.

Quellfeld		**Zielfeld**
Feldinhalt wird geändert	→	*Feldinhalt wird automatisch angepasst*

Eine solche Kopierregel lässt sich auch tabellenübergreifend festlegen, so dass Feldinhalte einer Datentabelle geändert werden, wenn sich Feldinhalte einer anderen Datentabelle ändern.

Die Regel selbst wird von einem Systemverwalter in der Datenbankstruktur hinterlegt.

Im vorliegenden Beispiel wurde in der Seminarverwaltung der Demodatenbank eine Regel definiert, die dafür sorgt, dass die mögliche Höchstzahl der Teilnehmer an einer Schulungsveranstaltung automatisch angepasst wird, wenn die Veranstaltung in einen (kleineren oder größeren) Raum verlegt wird. In Zukunft wird bei der Änderung eines für ein Seminar vorgesehenen Raumes eine Abfrage eingeblendet. Wird diese bejaht, wird die maximale Teilnehmerzahl des Seminars bei der Raumänderung automatisch der im Seminarraum vorhandenen Zahl der Arbeitsplätze angepasst.



Einzelbriefe

Neuer Dialog für Einzelbriefformate und zugehörige Kontakte

- Erteilen Sie den Befehl »Ausgabe«, und klicken Sie im Bereich »Brief« die Schaltfläche »Format bearbeiten« an.

Der gesamte Editor für Einzelbriefformate wurde gründlich überarbeitet. Die auffälligsten Neuerungen sind:

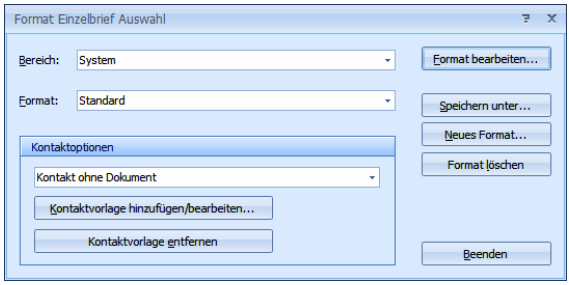
- Das Hinterlegen von Kontakten-
- Der neue textbasierte Editor, der das Anlegen von Briefformaten dank seiner WYSIWYG-Technik erheblich vereinfacht.

Kontaktoptionen für Einzelbriefformate

Kontaktvorlagen sind bereits mit Text usw. ausgefüllte Kontakte, die zu einem Dokument hinterlegt werden. Verwenden Sie also beispielsweise immer wieder einen bestimmten Standardbrief, um auf bestimmte Kundenanfragen zu reagieren, erstellen Sie für diesen Brief eine bestimmte Vorlage. Sie hinterlegen dazu eine Kontaktvorlage, in der Sie etwa als Bemerkung »Standardbrief XY auf Kundenanfrage« und einen bestimmten Projekttyp hinterlegen. Außerdem lassen Sie den Einzelbrief als Dokument in die Dokumentenverwaltung aufnehmen. Sie können diese Eintragungen dann für jeden Einzelbrief ändern.

Sie können für jedes Briefformat eigene Kontakteinstellungen treffen. Diese übersteuern jene Einstellungen, die Sie in der Dokumentenverwaltung getroffen haben.

Es gelten also immer die hier getroffenen Einstellungen, egal, welche Einstellungen Sie unter »Datei: Einstellungen: Dokumentenverwaltung« getroffen haben.



Sie haben folgende Möglichkeiten:

Standard ..... Es gelten die Einstellungen, die unter »Datei: Datenbank: Dokumentenverwaltung: Optionen« getroffen wurden. Ist dort eingestellt, dass Kontakte erfasst werden sollen, öffnet sich ein leeres Kontaktfenster.

Die folgenden Einstellungen übersteuern die ggf. abweichenden Einstellungen in der Dokumentenverwaltung.

Ohne Kontakt... Beim Versand eines Einzelbriefes mit dieser Vorlage wird kein Kontakt angelegt, auch wenn in der Dokumentenverwaltung etwas anderes für Einzelbriefe festgelegt wurde.

Kontakt ohne Dokument
Es wird ein Kontakt angelegt, an dem kein Dokument hängt.

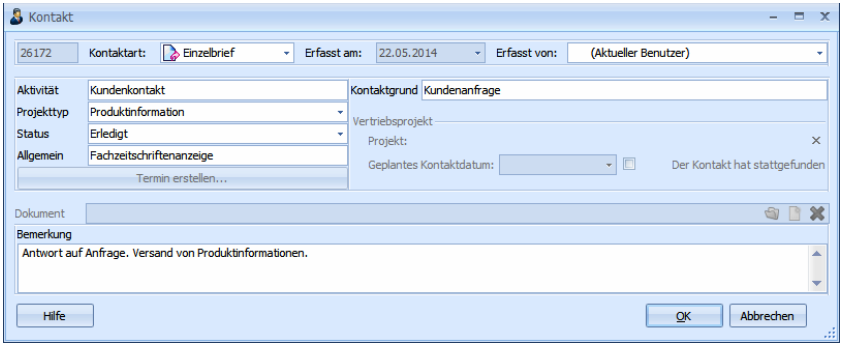
Kontakt mit Dokument
Diese Option funktioniert nur, wenn die Dokumentenverwaltung eingeschaltet ist.
Es wird ein Kontakt mit dem anhängenden Einzelbrief erstellt. Das Einzelbrief-Dokument wird automatisch mit dem Kontakt verbunden und mit den eingestellten Namen und Pfaden in der Dokumentenverwaltung abgelegt.

Kontaktvorlage bearbeiten

Hier stellen Sie den Kontakt zusammen. Es wird jene Maske geöffnet, die Sie unter »Ansicht: Eingabemasken bearbeiten« als Eingabemaske für das Erfassen neuer Kontakte festgelegt haben.

Sie tragen hier Inhalte für die einzelnen Felder des Kontaktes ein. Verfassen Sie später einen Einzelbrief, wird dieser Dialog je nach den von Ihnen

getroffenen Einstellungen geöffnet, und Sie können die Angaben verändern.



- Haben Sie unter »Datei: Ansicht: Eingabemaske bearbeiten« festgelegt, dass beim Erfassen oder Bearbeiten von Kontakten immer ein Dialog angezeigt wird, so erscheint der hier definierte Kontaktdialog mit den hier erfassten Eingaben, wenn Sie einen Einzelbrief mit diesem Briefformat verschicken.

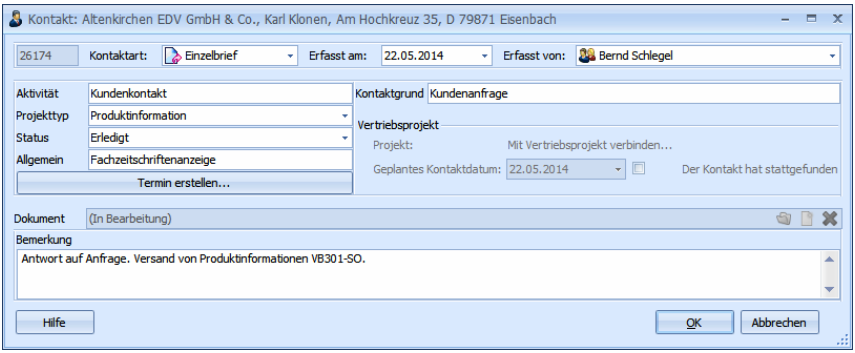
- Haben Sie unter »Datei: Ansicht: Eingabemaske bearbeiten« festgelegt, dass kein Dialog angezeigt wird, wird der Kontakt mit den hier hinterlegten Angaben ohne Rückfrage gespeichert.

Kontakterfassung beim Einzelbriefversand

- Erstellen Sie einen Einzelbrief mit dem Befehl »Ausgabe: Einzelbrief«.

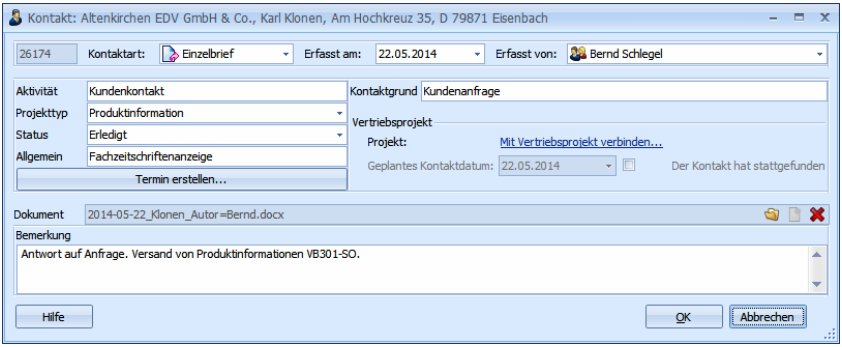
- Das Dokument wird im festgelegten Verarbeitungsprogramm, beispielsweise Word, angelegt.

- Wenn Sie das Programm entsprechend eingestellt haben, wird in cobra der Kontaktdialog mit dem vordefinierten Kontakt geöffnet. Wie dieses Fenster gestaltet ist, welche Felder etc. es enthält, kann über die Eingabemaske festgelegt werden. Lassen Sie den Einzelbrief als Dokument anlegen, steht im Dokumentfeld »(In Bearbeitung)«. Sie können viele Angaben des Kontaktes verändern, wenn Sie wollen.



- Geben Sie den Einzelbrief in Word aus.
- Speichern Sie den Kontakt (wenn er Ihnen angezeigt wird).
- Eventuell erscheint eine Abfrage, ob das Dokument in die Dokumentenverwaltung aufgenommen werden soll.

Der Kontakt erscheint wie gewohnt in der Kontakthistorie der Empfängeradresse. Der Einzelbrief wurde als Dokument hinterlegt.



Sie können den Kontakt wie alle anderen Kontakte über die Kontakthistorie aufrufen und bearbeiten.

- Sie können den Kontakt erst beim Bearbeiten mit einem Vertriebsprojekt verbinden.

Kontaktvorlage bearbeiten

- Erteilen Sie den Befehl »Ausgabe: Format bearbeiten«.

- Wählen Sie Bereich und Namen der Briefvorlage aus.
- Klicken Sie unter den Kontaktoptionen »Kontaktvorlage hinzufügen/bearbeiten« an.

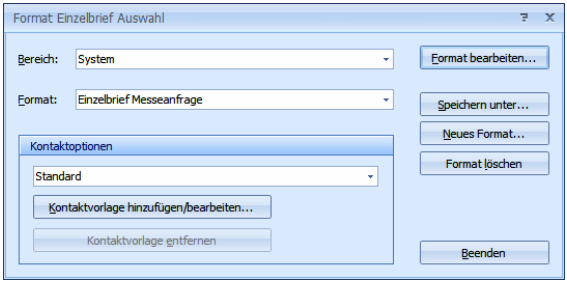
Die entsprechende Kontaktvorlage wird geöffnet, und Sie können sie ändern.

Briefformate anlegen

Es gibt zusätzlich zum vertrauten Editor einen neuen, intuitiver bedienbaren Editor für Briefformate zur Ausgabe als DOCX, DOC, RTF, ODT, HTML und PDF. Es gibt neben der völlig verschiedenen Bedienung funktionale Unterschiede zwischen beiden Editoren.

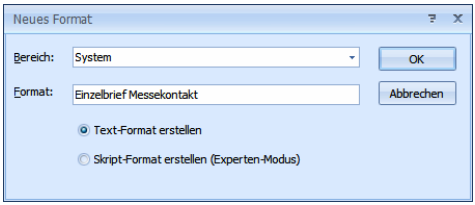
Mit den Editoren können Sie Formate, die mit dem jeweils anderen Editor erstellt wurden, nicht öffnen und nicht bearbeiten.

- Erteilen Sie den Befehl »Ausgabe: Format bearbeiten«.



- Klicken Sie die Schaltfläche »Neues Format« an.

Wollen Sie ein vorhandenes Format als Ausgangsmaterial für ein neues Format verwenden, speichern Sie dieses Format unter einem neuen Namen. Danach bearbeiten Sie es.



- Wählen Sie den Editor aus. Wissen Sie nicht, mit welchem Sie arbeiten wollen, wählen Sie »Text-Format«.

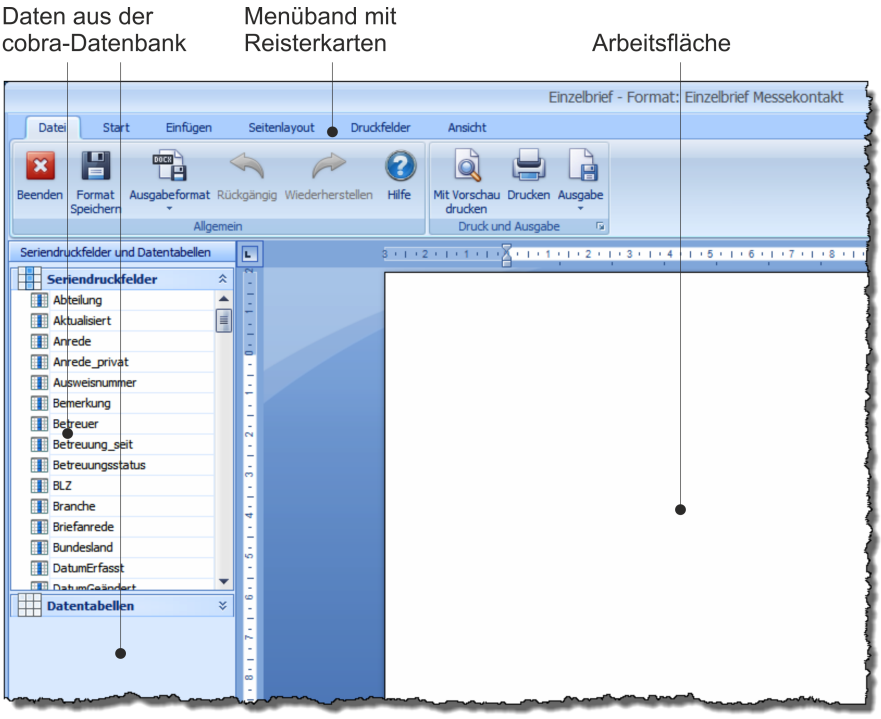
Text-Format erstellen
: Sie öffnen den neuen Editor, der mit seiner an vertraute Textbearbeitungen angelehnten Benutzeroberfläche das Erstellen von Briefformaten erleichtert.

Skript-Format erstellen
: Sie öffnen den aus vorherigen Versionen von cobra vertrauten Editor, der sich für erfahrene Anwender eignet.

Text-Format

Der Editor

Dieser Editor ist – bekannten Microsoft-Produkten nicht unähnlich – in verschiedene Bedienungselemente gegliedert.



Arbeitsfläche ....Hier setzen Sie das Briefformat aus einzelnen Elementen wie beispielsweise Texten, Bildern oder Feldinhalten aus cobra zusammen.

Menüband .....Sie finden hier die zentralen Befehle. Klicken Sie einen Menüpunkt an, öffnet sich darunter die zugehörige Registerkarte mit Symbolen.

Daten aus der cobra-Datenbank
Sie können Feldinhalte aus cobra in Ihre Einzelbriefe einbinden. Prinzipiell funktioniert dies wie beim Erstellen eines Serienbriefes, indem Sie ein Feld auf die Arbeitsfläche ziehen. Unter »Datentabellen« finden Sie Unterformate, die Sie im Detailbereich des Editors angelegt haben und die andere Daten als Adressdaten enthalten – also etwa Kontakte oder Zusatzdaten. Diese fertigen Unterformate werden dann komplett in den Brief eingebunden.

Ansicht

Für die Arbeit mit dem Editor und vor allem mit Feldern ist es praktisch, jeweils in die geeignete Ansicht zu wechseln. Ansichten bestimmen etwa darüber, ob Ihnen Felder oder Feldinhalte angezeigt werden.

Einfache Ansicht, Entwurfsansicht
Sie sehen einfachen Fließtext mit Platzhaltern für die Felder, die Formatierung und Platzierung stimmt nicht unbedingt mit dem späteren Ausdruck überein.

Drucklayout .....Das Layout stimmt, die Seitenränder werden angezeigt, Felder werden durch Platzhalter wiedergegeben. Diese Ansicht ist am praktischsten, wenn Sie gerade Felder, Benutzerattribute usf. einfügen.

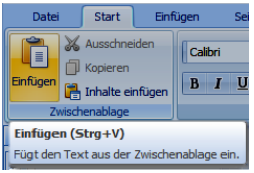
Vorschau Seriendruck
Das Layout stimmt, die Seitenränder werden angezeigt, die Feldinhalte des aktuellen Datensatzes werden angezeigt. Dieses Layout zeigt, wie der Brief später aussehen wird.

Text einfügen und formatieren

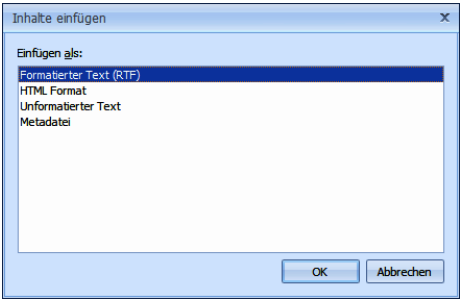
Sie können natürlich auch Briefteile oder ganze Briefe einschließlich Grafiken aus anderen Programmen wie etwa Word über die Zwischenablage in den cobra-Editor kopieren.

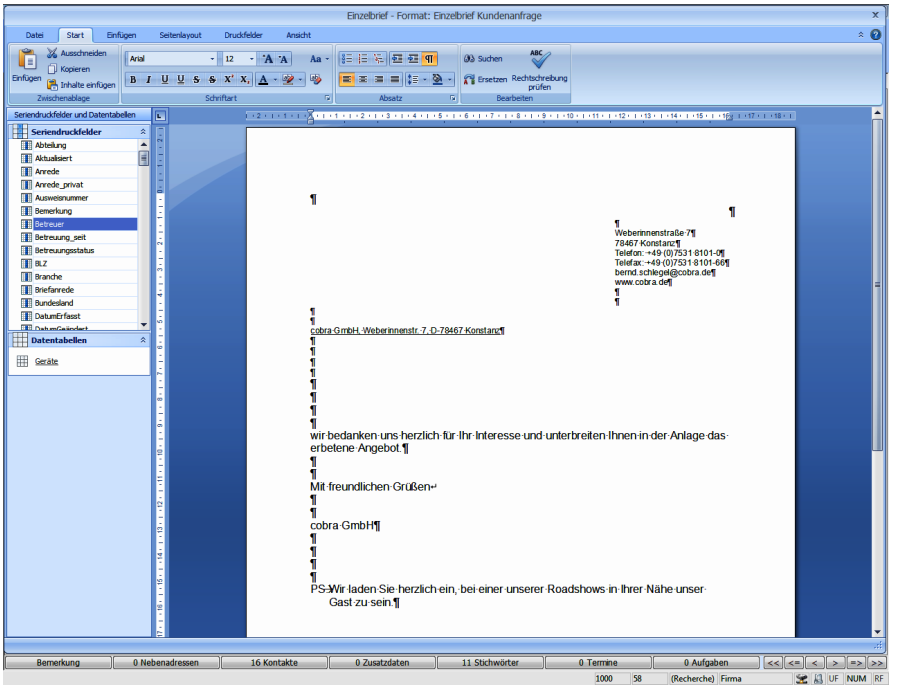
Sie können auf der Arbeitsfläche im Dokument wie gewohnt schreiben. Die Optionen zur Textformatierung finden Sie im Menüband in der Registerkarte »Datei«.

Bei der Orientierung in den Werkzeugen assistieren Ihnen Hilfetexte, wenn Sie einen Augenblick mit der Maus über einer Schaltfläche verweilen.



- Mit der Schaltfläche »Einfügen als« können Sie in anderen Programmen wie etwa Word kopierte Elemente per Zwischenablage in den cobra-Editor übernehmen. Dabei können Sie wählen, welches Datenformat beim Einfügen verwendet werden soll.





Feldinhalte aus der Datenbank einfügen

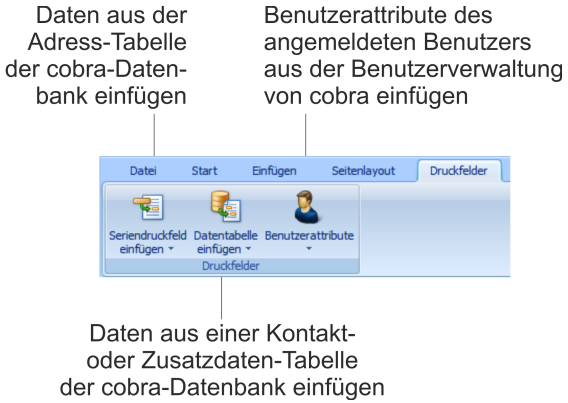
Sie können Inhalte aus cobra in Ihr Briefformat aufnehmen. Dazu zählen Inhalte

- aus der Adresstabelle der Datenbank unter »Seriendruckfelder«;
- aus anderen Tabellen der Datenbank mit Kontakten, Zusatzdaten etc., die Sie als »Datentabelle« einfügen;
- sowie Benutzerattribute aus der Benutzerverwaltung von Windows oder cobra, mit denen Sie Ihre persönlichen Kontaktdaten als Absenderdaten in den Brief aufnehmen können.

Sie haben zwei Möglichkeiten, solche Daten in das Briefformat aufzunehmen:

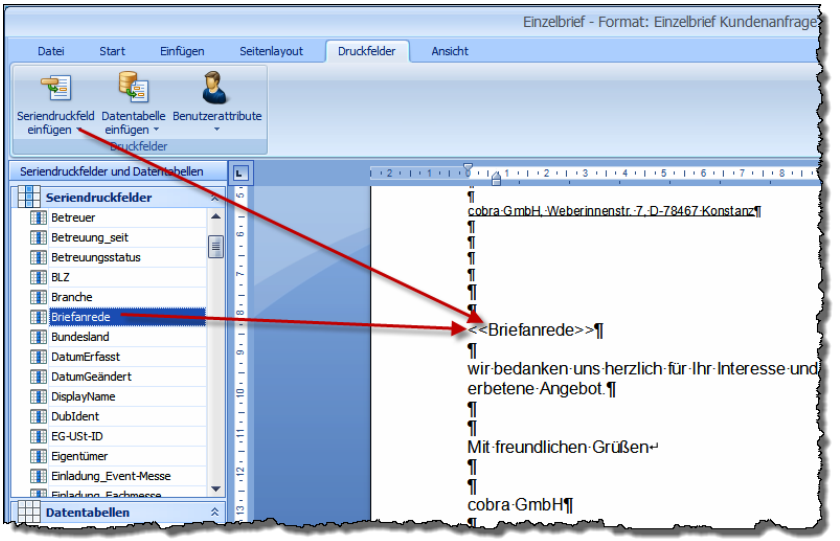
1. Am linken Rand des Editors werden Ihnen außerdem die Adressfelder der cobra-Datenbank sowie die bisher angelegten Datentabellen zur Aufnahme in den Brief angeboten.

2. Im Register »Druckfelder« finden Sie die Schaltflächen für die verschiedenen Datentypen.



Um ein Feld aus der **Adresstabelle** einzufügen:

- Klicken Sie an jener Stelle in den Brief, an welcher der Feldinhalt eingefügt werden soll.
- Klicken Sie dann entweder
  - links in der Liste der Adress-Felder ein Feld doppelt an
  - oder wählen Sie das einzufügende Feld in der Registerkarte »Druckfelder« über die Schaltfläche »Seriendruckfeld einfügen« aus. Je nachdem, ob sie die Schaltfläche oben oder unten anklicken, erscheint eine andere Auswahlliste. Der Inhalt der Listen ist aber immer gleich.



Auf diese Weise entsteht etwa auch die Empfängeradresse:

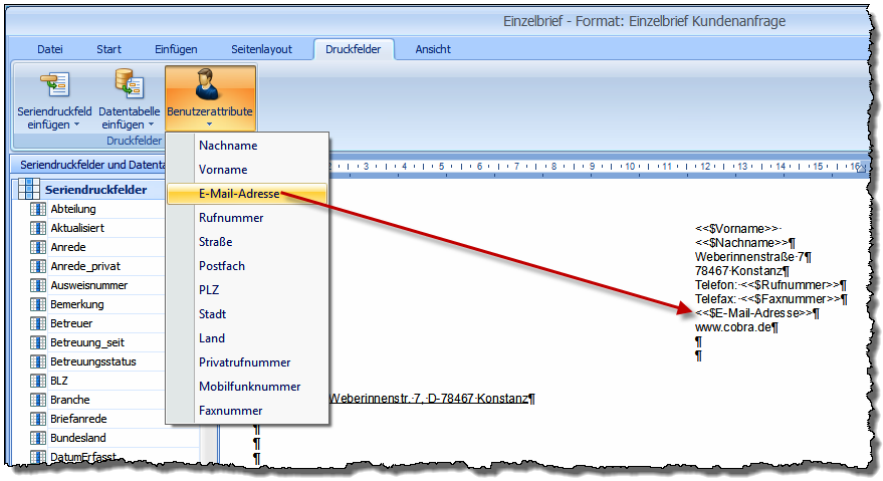
¶
cobra·GmbH,·Weberinnenstr.·7,·D-78467·Konstanz¶
¶
<<Firma>>¶
<<Straße>>¶
<<PLZ>>·<<Ort>>¶
¶

Benutzerattribute eignen sich, um Absenderinformationen in das Briefformular zu bringen. Eingetragen werden die entsprechenden Daten des jeweils gerade angemeldeten Benutzers.

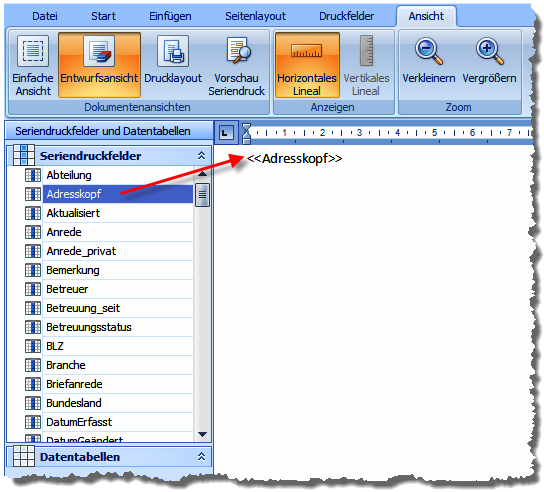
Um ein Benutzerattribut einzufügen:

- Klicken Sie an jener Stelle in den Brief, an welcher der Feldinhalt eingefügt werden soll.
- Klicken Sie dann in der Registerkarte »Druckfelder« die Schaltfläche »Benutzerattribute« an.

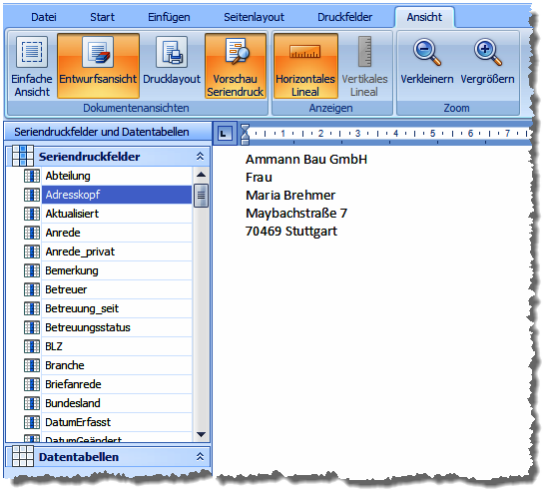
Die Benutzerattribute werden an der entsprechenden Stelle in das Briefformat aufgenommen.



Bei einem **Adresskopf** handelt es sich um ein virtuelles Wenn-Dann-Sonst-Feld. Sie können es in der Datenbankstruktur unter »Virtuelle Felder« bearbeiten.



Dieser Adresskopf enthält eine komplette Adresse, wie die Vorschau zeigt.

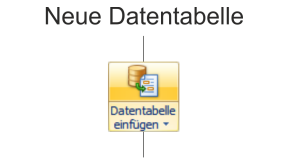


Datentabellen nehmen Zusatzdaten in Ihr Briefformular auf.

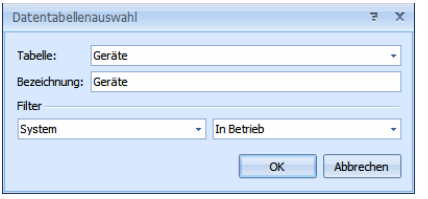
Um eine neue Datentabelle für das Briefformular anzulegen:

- Klicken Sie an jener Stelle in den Brief, an welcher die Tabelle eingefügt werden soll.
- Klicken Sie dann in der Registerkarte »Druckfelder« in den oberen Teil der Schaltfläche »Datentabelle einfügen«.

  Diese Schaltfläche ist zweigeteilt: der obere Teil dient dem Anlegen neuer Datentabellen, der untere der Auswahl vorhandener.

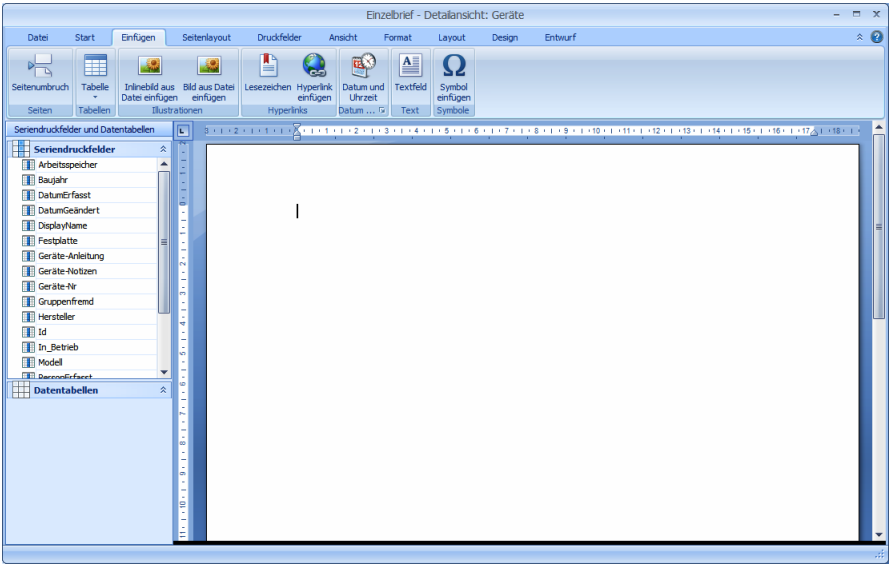


- Hier geben Sie an, welche Daten Sie in der Datentabelle darstellen wollen. Außerdem können Sie einen Filter setzen; so können Sie nur Geräte eines bestimmten Baujahrs oder die letzte Recherche in die Datentabelle aufnehmen.

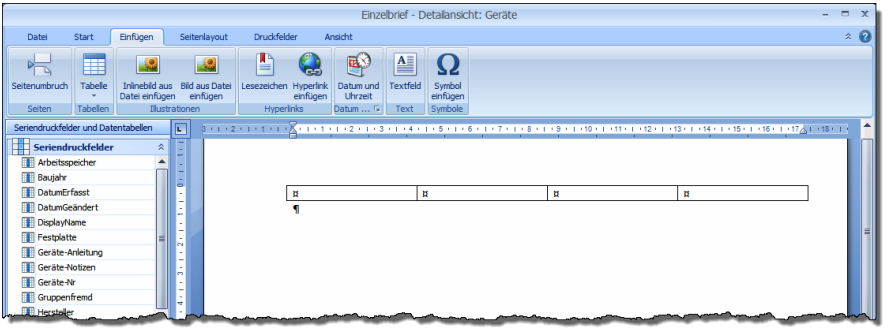


Ein eigener Editor für Datentabellen wird geöffnet. In ihm stellen Sie nur die gewünschte Datentabelle zusammen, die dann als fertiger Baustein in das Briefformat übernommen wird.

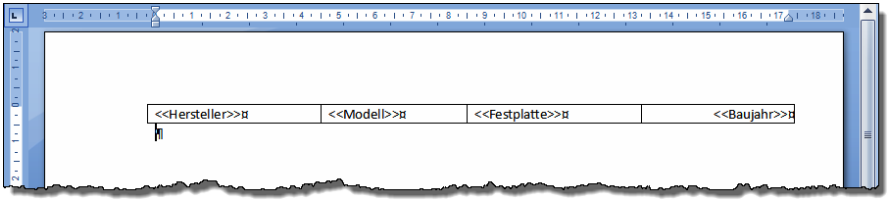
- Sie sehen, dass Ihnen links der Arbeitsfläche jetzt nicht Adress-, sondern Gerätedaten angeboten werden.



- Wechseln Sie in die Registerkarte »Einfügen«.
- Klicken Sie dort die Schaltfläche »Tabelle« an.
- Fügen Sie eine Tabelle ein.



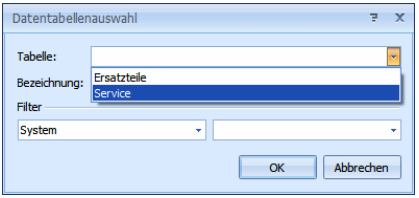
- Fügen Sie aus der Liste links Datenfelder in die Tabelle ein.



- In den Registerkarten »Layout« und »Design« finden Sie weitere Werkzeuge zum Gestalten der Tabelle.

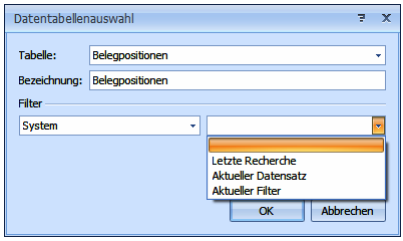
- Weitere Tabelleneigenschaften bestimmen Sie, indem Sie die Tabelle mit der rechten Maustaste anklicken.
  Insbesondere die Funktion »AutoAnpassen« ist wichtig, weil sie die Größe der Tabelle festlegt und beispielsweise dem Inhalt anpassen kann.

- Sie können hier zusätzlich auch Daten aus Untertabellen einfügen. Im Falle der Geräte wäre dies etwa die Untertabelle »Service«.
  - Wechseln Sie in die Registerkarte »Druckfelder«.
  - Klicken Sie die Schaltfläche »Datentabelle einfügen« an.

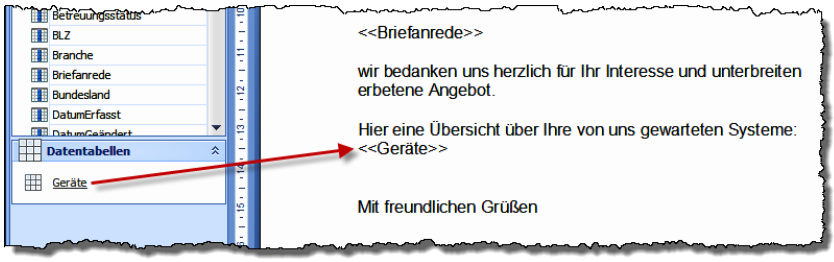


  - Wählen Sie die fragliche Tabelle aus. In diesem Fall werden zu jedem Gerät auch noch die Serviceleistungen aufgelistet. Über den Filter können Sie die Serviceeinträge begrenzen, um etwa nur Services aus der letzten Zeit anzuzeigen.

- Sie haben die zusätzliche Option »Aktueller Filter«. Damit werden nur die aktuell gerade herausgefilterten Daten in die Tabelle übernommen.

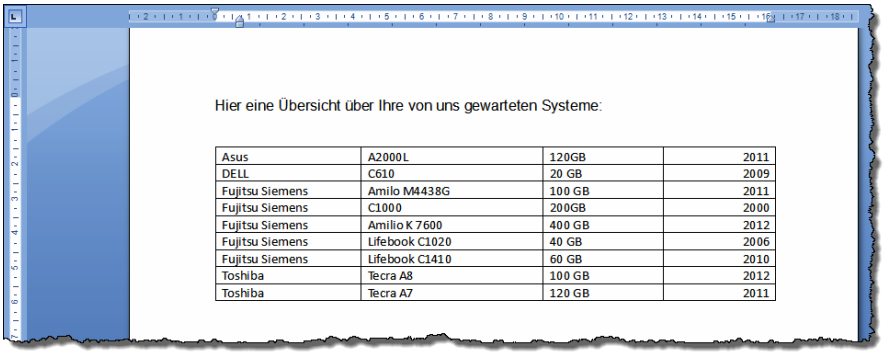


- Schließen Sie die Detailansicht(en), bis Sie wieder in das eigentliche Briefformat zurückgelangen.
- Sie sehen jetzt links unter »Datentabellen« die neu angelegte Datentabelle »Geräte«.



- Fügen Sie sie wie ein normales Feld in Ihr Briefformular ein.
- Wechseln Sie in die Registerkarte »Ansicht«.
- Klicken Sie dort die Schaltfläche »Vorschau Seriendruck« an.

Sie sehen jetzt, wie der Brief aussehen wird, wenn er mit den Daten aus der in cobra aktiven Adresse befüllt wird. Es wird automatisch pro Datensatz eine Zeile angelegt.

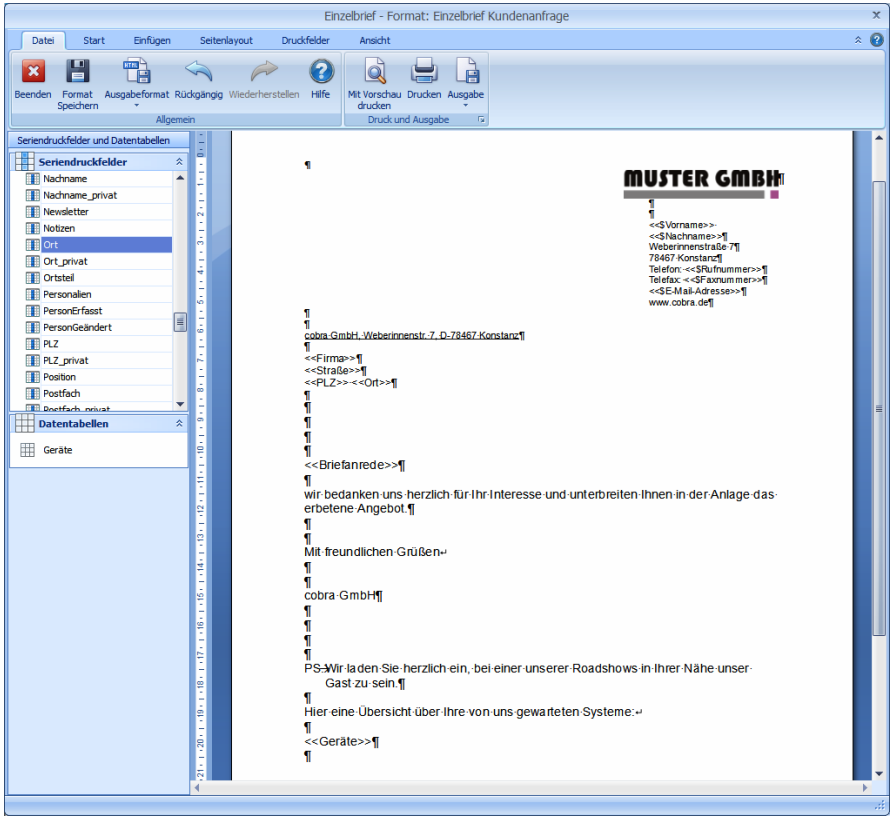


Hier eine Übersicht über Ihre von uns gewarteten Systeme:

Asus	A2000L	120GB	2011
DELL	C610	20 GB	2009
Fujitsu Siemens	Amilo M4438G	100 GB	2011
Fujitsu Siemens	C1000	200GB	2000
Fujitsu Siemens	Amilio K 7600	400 GB	2012
Fujitsu Siemens	Lifebook C1020	40 GB	2006
Fujitsu Siemens	Lifebook C1410	60 GB	2010
Toshiba	Tecra A8	100 GB	2012
Toshiba	Tecra A7	120 GB	2011

- Sie können die Tabelle mit der rechten Maustaste anklicken und das Design ändern.

Ein fertiges Briefformat kann etwa so aussehen:



Serien-E-Mails

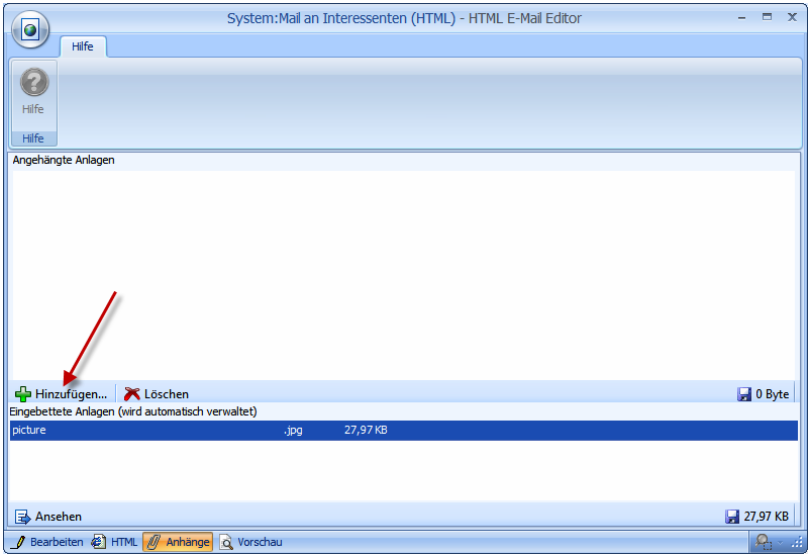
Dynamische Serien-E-Mail-Anhänge

Sie können Serienmails mit Anhängen versenden und jetzt für jeden Anhang separat festlegen, welchen Dateinamen er beim Versand erhalten soll. Dieser Dateiname ist damit unabhängig vom tatsächlichen Namen des angehängten Dokuments.

- Erteilen Sie im Menüband den Befehl »Ausgabe: E-Mail: Serien-E-Mail«.

- Wechseln Sie im Serienmail-Assistenten in die Registerkarte »Formate«.
- Öffnen Sie ein Format zum Bearbeiten.
- Klicken Sie dort die Registerkarte »Anhänge« an.

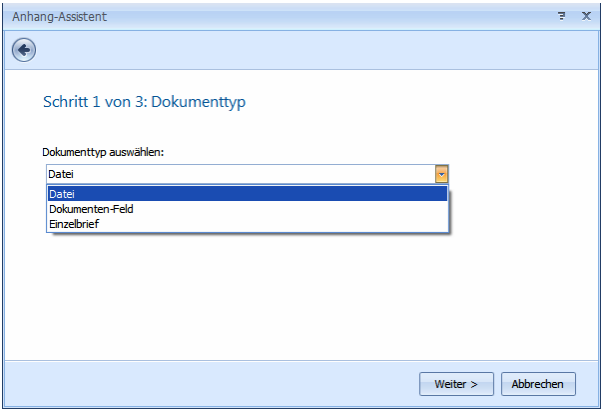
Diese Registerkarte ist in zwei Bereiche unterteilt.



- Im unteren Bereich werden automatische Dateianhänge (etwa eingebettete Firmenlogos oder andere Grafiken) aufgelistet.
- Im oberen Bereich verwalten Sie Mail-Anhänge und bestimmen deren Namen.
- Klicken Sie die Schaltfläche »Hinzufügen« an.

Der Assistent für Mailanhänge öffnet sich.

Schritt 1

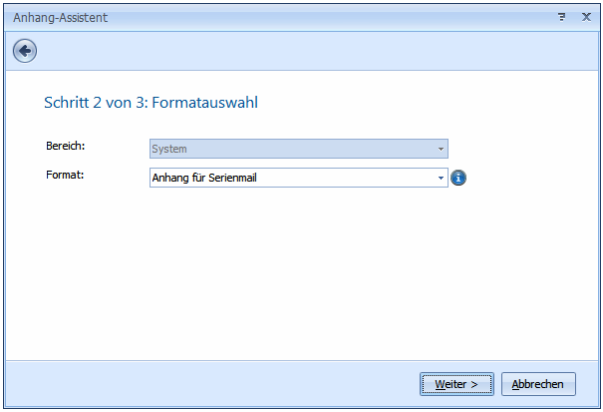


In CRM PLUS gibt es die Option »Einzelbrief« nicht.

Sie können einer Serienmail drei verschiedene Arten von Dokumenten anhängen:

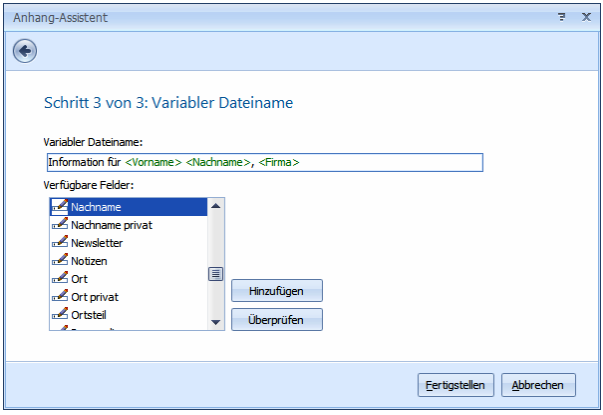
1. Datei – Hierbei kann es sich um jeden beliebigen Dateityp handeln.
2. Dokumentenfeld – Sie können in einer Datenbank eines oder mehrere Felder vom Typ »Dokument« anlegen, um Dokumente zu Datensätzen zu hinterlegen. Sie können als Serienmail-Anhang ein einziges der Dokumentenfelder aus der Datenbank verwenden. In diesem Fall wird der Mail das mit dem ausgewählten Feld verbundene Dokument angehängt.
3. Einzelbrief – Hierbei lassen sich nur solche Formate verwenden, die mit dem Einzelbriefformateditor der aktuellen cobra-Version im Textformat (und nicht im Skriptformat) erstellt wurden und im Bereich »System« gespeichert wurden. Bei der Formatgestaltung können Sie im Editor für jedes Einzelbriefformat ein Ausgabeformat festlegen, so dass ein bestimmtes Briefformat immer als PDF o.ä. ausgegeben wird.

Schritt 2



In diesem Schritt wählen Sie die anzuhängende Datei, das Dokumentenfeld oder das Einzelbriefformat aus.

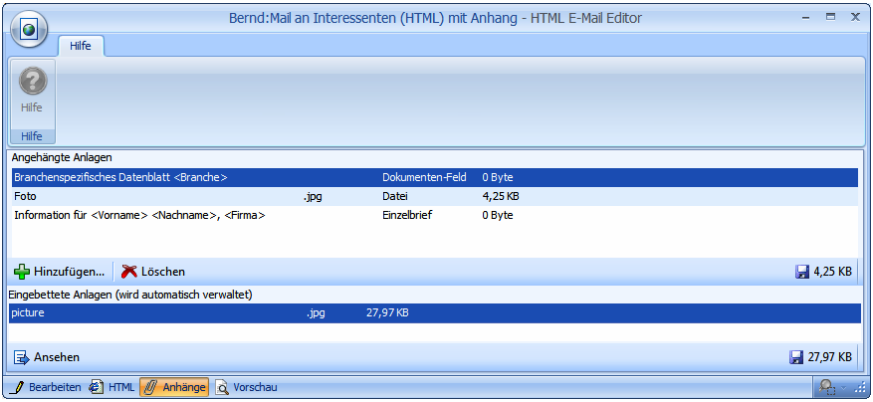
Schritt 3



In diesem Schritt legen Sie die Namensbestandteile für den Namen des Serienmail-Anhangs fest.

- Sie können festen Text eintippen.
- Sie können zusätzlich oder stattdessen Inhalte aus Feldern der Datenbank in den Dateinamen aufnehmen und so dynamische Dateinamen erzeugen.

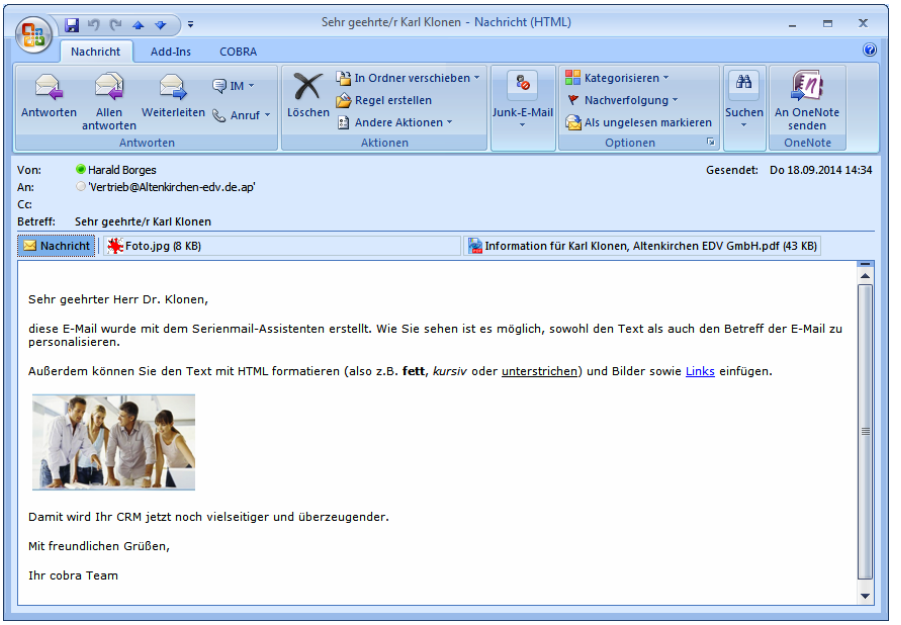
Anhänge verwalten



In diesem Dialog sehen Sie, welche Anhänge für dieses Serienmailformat angelegt wurden. Sie verwalten diese Formate in dieser Registerkarte.

Ausgabe

Die E-Mail enthält die definierten Anhänge. Ist ein Inhalt nicht vorhanden, ist also etwa das Dokumentenfeld leer, wird die E-Mail trotzdem ausgegeben; Sie erhalten in diesem Fall keine Fehlermeldung.



Im abgebildeten Beispiel ist der PDF-Anhang eine Geräteliste, die automatisch mit den Daten jedes einzelnen Adressaten aus einem Einzelbriefformat erzeugt wurde.

Berichte

Die Funktionalität der bisherigen Statistiken *und* Berichte findet sich jetzt vereint in den Berichten. Die bisherigen Statistiken heißen jetzt also ebenfalls »Berichte«.

Berichte, die Sie früher einmal selbst erstellt haben, können nicht übernommen werden, Sie müssen sie vielmehr neu anlegen. Die bisher von uns mitgelieferten Berichte wurden in die aktuelle Version übernommen.

Neue Optionen für Berichte

Einige neue Optionen machen Ihre Berichte noch aussagekräftiger.

- Erteilen Sie in der Registerkarte »Bericht« den Befehl »Neuer Bericht«,
- oder rufen Sie einen Bericht auf, um ihn zu bearbeiten.

Sie gelangen in den Berichts-Assistenten.

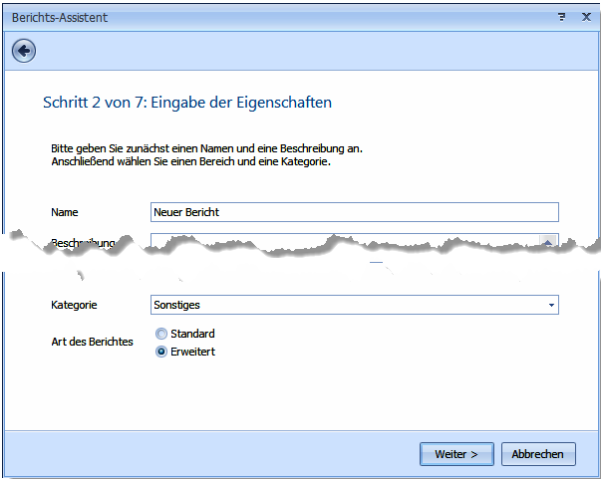
Die Nummerierung der Schritte kann je nachdem, was Sie auswählen, von der hier abgebildeten abweichen.

Schritt 2 – Erweiterte Berichte

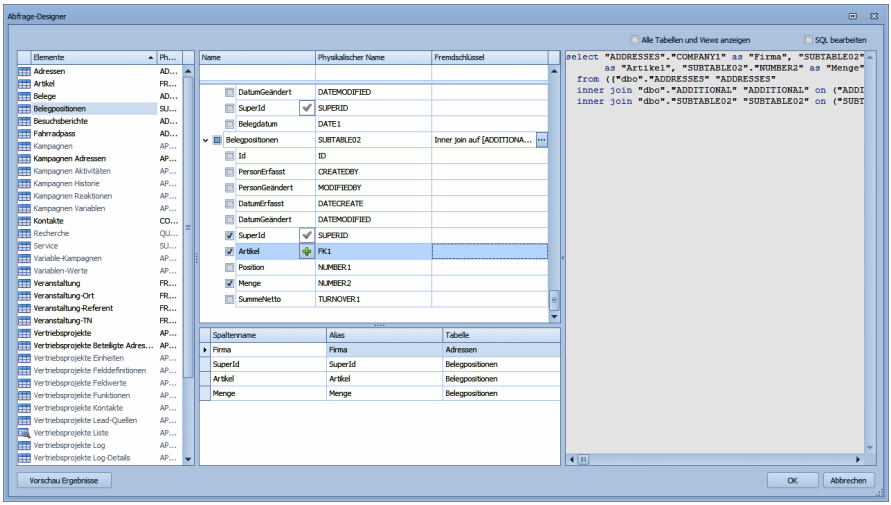
CRM PLUS: Berichte können auch Kampagnen und Vertriebsprojekte auswerten.

CRM BI, CRM PRO: Berichte können sämtliche Tabellen der Datenbank auswerten, auch freie Tabellen, falls Sie solche angelegt haben.

- Erteilen Sie den Befehl »Neuer Bericht«.
- Wählen Sie im abgebildeten Schritt des Assistenten unter »Art des Berichtes« die Option »Erweitert«.

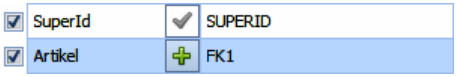


- Im nächsten Schritt treffen Sie in diesem Fall die Auswahl unter sämtlichen in der Datenbank vorhandenen Tabellen, einschließlich der freien Tabellen.



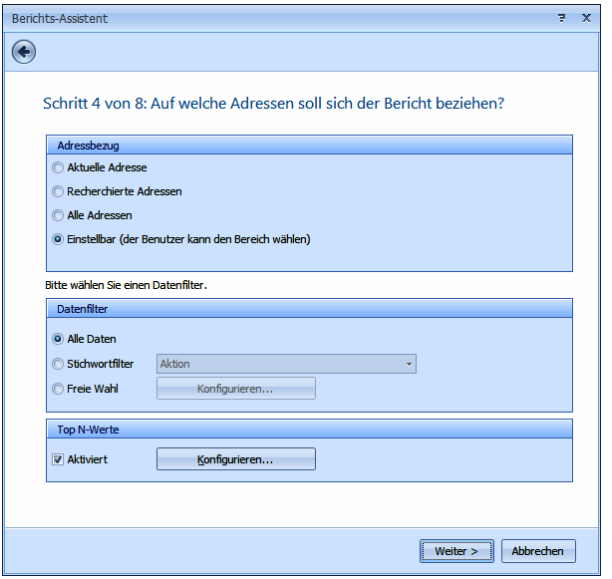
- SuperIDs verweisen auf die jeweils übergeordnete Tabelle. Sie werden durch ein Häkchen gekennzeichnet.

- Am Plus-Symbol erkennen Sie ein Beziehungsfeld.

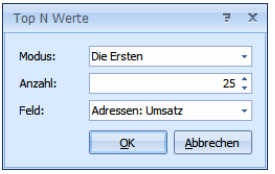


Schritt 4 – Adressauswahl

Mit der Funktion »Top N-Werte« lässt sich die Zahl der auszuwertenden Datensätze einschränken, um den Bericht übersichtlicher und aussagekräftiger zu machen. Sie können dabei den auszuwertenden Datenbereich mit verschiedenen Möglichkeiten exakt bestimmen.



- Um einen bestimmten Adressbereich auszuwählen, klicken Sie die Option »Aktiviert« an.
- Klicken Sie dann die Schaltfläche »Konfigurieren« an.

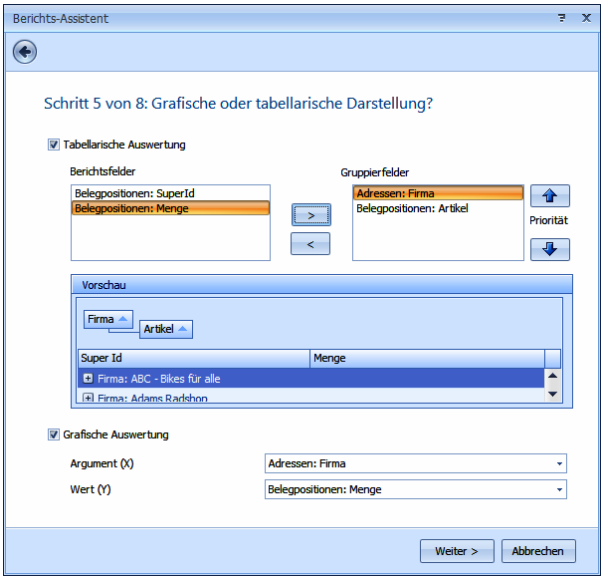


In diesem Dialog schränken Sie die Auswertung auf einen bestimmten Bereich ein, etwa auf die (alphabetisch) ersten 25 Adressen.

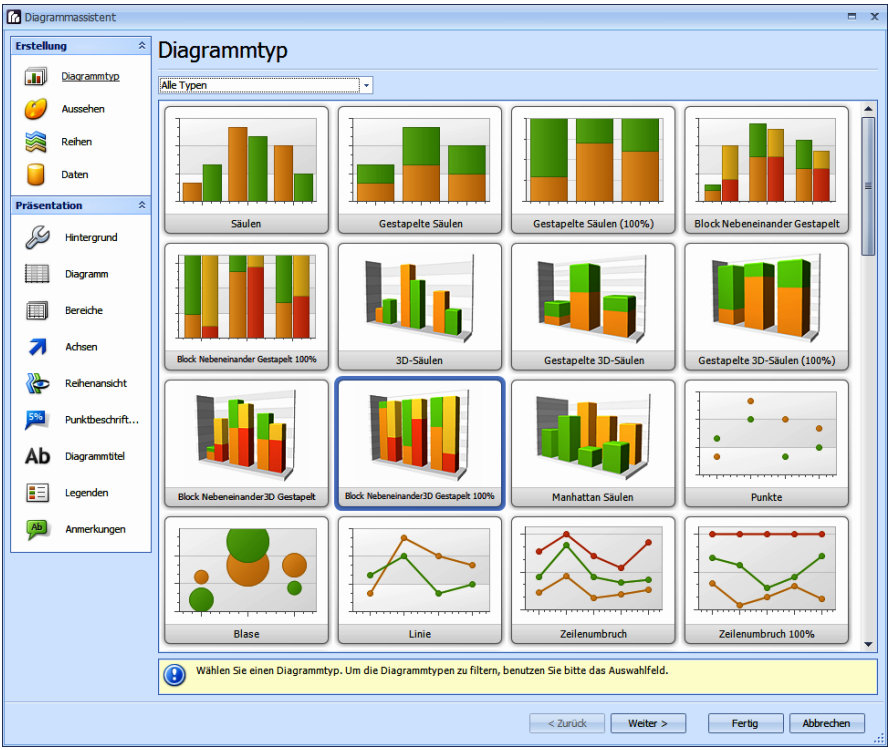
- Sie können die hier gewählte Beschränkung des Adressbereiches jederzeit wieder aufheben, indem Sie »Aktiviert« wieder abwählen.

Schritt 5 – Grafische Auswertung

Beim Anlegen eines Berichts können Sie zusätzlich zur oder anstatt der tabellarischen Auswertung auch eine grafische Auswertung anlegen. Voraussetzung dafür ist, dass Sie in der Auswahl der auszuwertenden Felder mindestens ein Feld vom Typ »Zahl« in den Bericht aufgenommen haben.



- Klicken Sie die Option »Grafische Auswertung« an.
- Wählen Sie die beiden Felder, die in der Grafik dargestellt werden sollen. Eines der beiden Felder muss ein Zahlenfeld sein.
- Im nächsten Schritt wählen Sie den Diagrammtyp.



- Sowie Sie auf »Weiter« klicken, können Sie die grafischen Einzelheiten des Diagramms bestimmen.

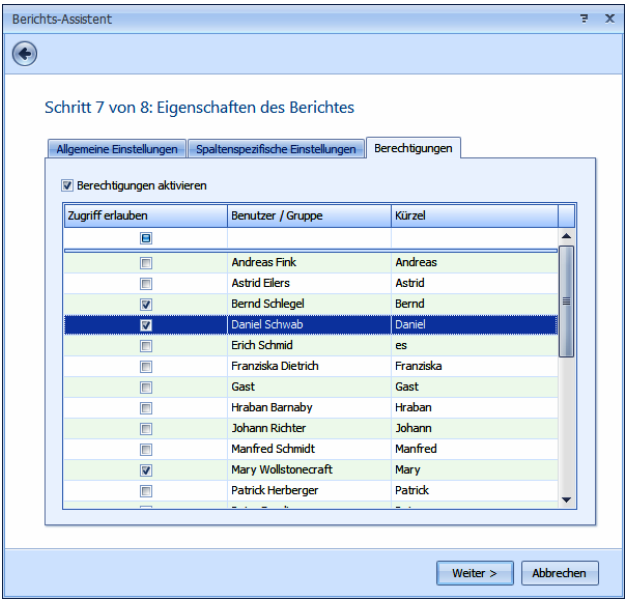
Schritt 7 – Berichtseigenschaften

Ihnen stehen einige zusätzliche Einstellmöglichkeiten in den Registerkarten »Allgemeine Einstellungen« und »Spaltenspezifische Einstellungen« zur Verfügung. Klicken Sie eine Option an, sehen Sie unten einen Erläuterungstext.

Außerdem können Sie in diesem Schritt in der Registerkarte »Berechtigungen« den Zugriff auf den Bericht einschränken.

- Ist »Berechtigungen aktivieren« ausgeschaltet, haben sämtliche Benutzer Zugriff auf diesen fraglichen Bericht.

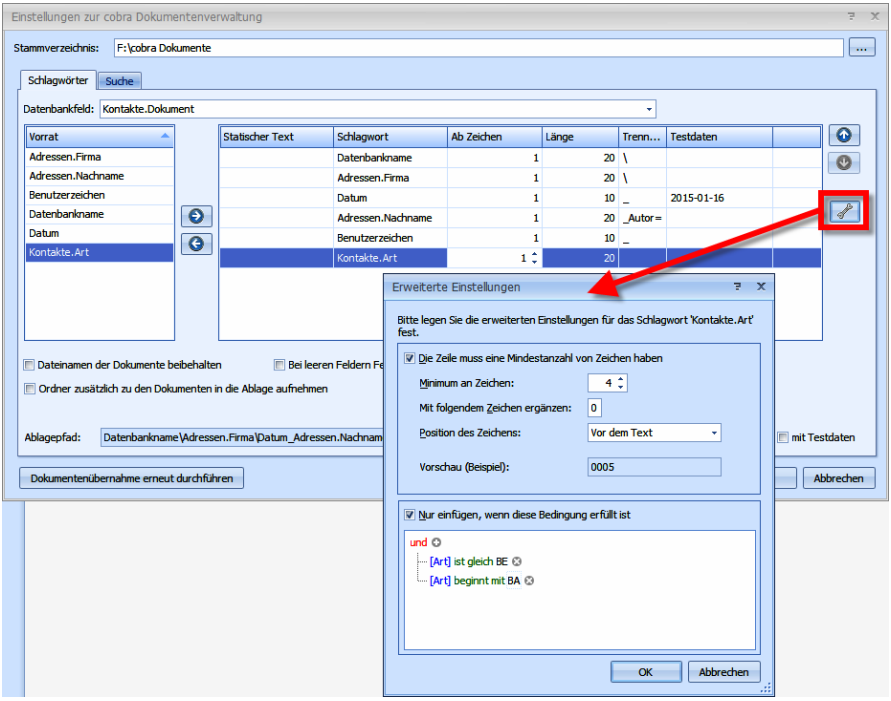
- Wollen Sie den Zugriff beschränken, aktivieren Sie die Option »Berechtigungen aktivieren« und markieren in der Spalte »Zugriff erlauben« jene Benutzer, die mit diesem Bericht arbeiten dürfen.



Dokumentenverwaltung

Erweiterte Einstellungen

Diese Einstellungen gelten für den jeweils in der Registerkarte »Schlagwörter« markierten Teil des Verzeichnispfades. Klicken Sie die Detail-Schaltfläche an.



Mindestanzahl von Zeichen pro Verzeichnispfad

Diese Einstellungen ist bei numerischen Einträgen sinnvoll, also etwa bei Kundennummern. Sie geben hier an, wie lang der Verzeichnispfad mindestens sein muss. Außerdem tragen Sie ein, welches Zeichen als Füllzeichen dienen soll und ob es vor oder nach dem vorhandenen Text eingefügt werden soll.

Bedingungen für den Ablagepfad

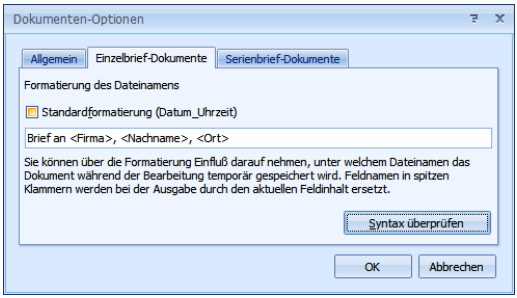
Mit dieser Funktion können Sie Bedingungen formulieren, um diesen Bestandteil des Ablagepfades nur unter bestimmten Bedingungen zu verwenden. So können beispielsweise je nach Kontaktart etwa Kundenbriefe in anderen Ordnern abgelegt werden als technische Dokumente.

Mehrere Einzelbriefe in Word bearbeiten

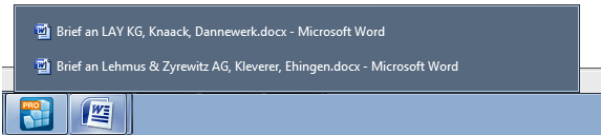
Bearbeiten Sie gleichzeitig mehrere Einzelbriefe in MS Word, sehen Sie in Windows mehrere Word-Shortcuts. Standardmäßig erscheinen beim Berühren des Word-Shortcuts mit der Maus Datum und Uhrzeit.

Damit Sie leichter erkennen, welchen Word-Shortcut Sie anklicken müssen, um an einem bestimmten Brief weiterzuarbeiten, können Sie jetzt selbst bestimmen, welche Informationen Ihnen die Word-Shortcuts anzeigen, wenn Sie mit der Maus darüberfahren. Dazu werden temporäre Dateinamen verwendet.

- Erteilen Sie den Befehl »Datei: Datenbank: Dokumentenverwaltung«.
- Klicken Sie die Schaltfläche »Optionen« an. Wechseln Sie ins Register »Einzelbrief-Dokumente«.
- Sie können hier eine eigene Anzeige festlegen. Dabei setzen Sie den Inhalt von Feldnamen in spitze Klammern.


Dokumenten-Optionen
Allgemein
Einzelbrief-Dokumente
Serienbrief-Dokumente
Formatierung des Dateinamens
Standardformatierung (Datum_Uhrzeit)
Brief an <Firma>, <Nachname>, <Ort>
Sie können über die Formatierung Einfluß darauf nehmen, unter welchem Dateinamen das Dokument während der Bearbeitung temporär gespeichert wird. Feldnamen in spitzen Klammern werden bei der Ausgabe durch den aktuellen Feldinhalt ersetzt.
Syntax überprüfen
OK
Abbrechen

Der Word-Shortcut liefert dann folgende Informationen, wenn Sie ihn mit der Maus berühren:

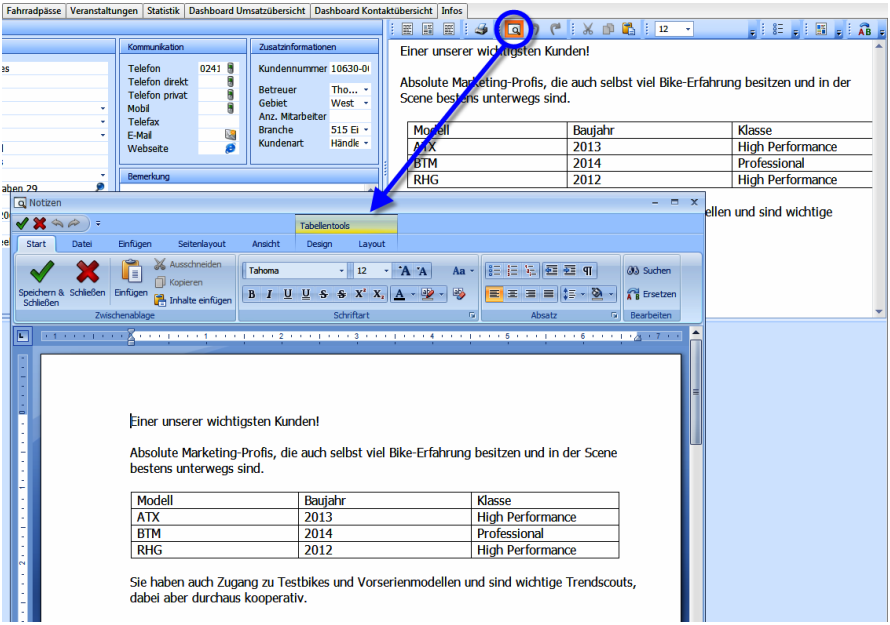


Sie können die gewünschte Word-Datei gezielt anklicken, um mit ihr weiterzuarbeiten.

Darstellung

RTF-Feld als Dialog

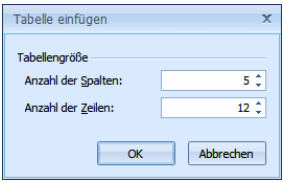
RTF-Felder sollen oftmals auch längere Texte aufnehmen. Dazu gibt es eine Schaltfläche im RTF-Feld, mit der Sie das RTF-Feld in einem Editor öffnen, wo Sie genug Platz zum Bearbeiten haben und weitere Werkzeuge finden.


Einer unserer wichtigsten Kunden!
Absolute Marketing-Profis, die auch selbst viel Bike-Erfahrung besitzen und in der Scene bestens unterwegs sind.
Modell | Baujahr | Klasse
ATX | 2013 | High Performance
BTM | 2014 | Professional
RHG | 2012 | High Performance
Notizen
Tabellentools
Sie haben auch Zugang zu Testbikes und Vorserienmodellen und sind wichtige Trendscouts, dabei aber durchaus kooperativ.

Kontextmenü für RTF-Felder: Tabelle einfügen

Sie können über dieses Kontextmenü auch mit Tabellen arbeiten.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das RTF-Feld.
- Erteilen Sie aus dem Kontextmenü den Befehl »Tabelle einfügen«.
- Geben Sie an, aus wie vielen Spalten und Zeilen die Tabelle gebildet werden soll.

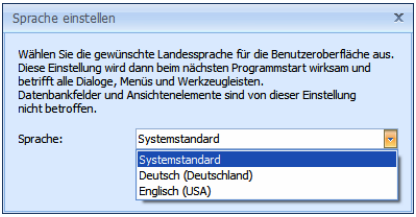


- Die Tabelle wird eingefügt.
- Sie können mit der rechten Maustaste über das Kontextmenü die vertrauten Befehle zum Bearbeiten von Tabellen aufrufen.

Sprache der Benutzeroberfläche ändern

Sie können die Sprache der Benutzeroberfläche ändern. Sie haben die Wahl zwischen einer deutschsprachigen und einer englischsprachigen Version.

- Erteilen Sie den Befehl »Datei: Benutzerspezifische Einstellungen: Benutzereinstellungen«.
- Betätigen Sie die Schaltfläche »Sprache der Benutzeroberfläche«.
- Wählen Sie die gewünschte Sprache aus der Liste aus. Der Systemstandard ist die Sprache, die das Betriebssystem derzeit verwendet.


Sprache einstellen
Wählen Sie die gewünschte Landessprache für die Benutzeroberfläche aus.
Diese Einstellung wird dann beim nächsten Programmstart wirksam und betrifft alle Dialoge, Menüs und Werkzeugleisten.
Datenbankfelder und Ansichtenelemente sind von dieser Einstellung nicht betroffen.
Sprache:
Systemstandard
Systemstandard
Deutsch (Deutschland)
Englisch (USA)

- Starten Sie cobra neu.

Die Ansichten werden dabei nicht in die andere Sprache übersetzt. Sie müssen also Ihre Ansichten und Eingabemasken bearbeiten, wenn diese eine andere Sprache verwenden sollen. Es ist sinnvoll, für jede von Ihnen verwendete Benutzersprache eigene Ansichten zu definieren.

Auch die Namen der Datenbankfelder werden durch diesen Vorgang natürlich nicht verändert.

Damit die Benutzeroberfläche komplett in einer anderen Sprache wiedergegeben wird, müssen Sie auch die Spracheinstellungen von Windows ändern.

- Wechseln Sie in die Systemsteuerung von Windows.
- Gehen Sie in die Registerkarte »Tastaturen und Sprache«. Wählen Sie hier die gewünschte Anzeigesprache.
- Wechseln Sie gegebenenfalls in die Registerkarte »Formate«, um weitere sprachspezifische Einstellungen vorzunehmen.

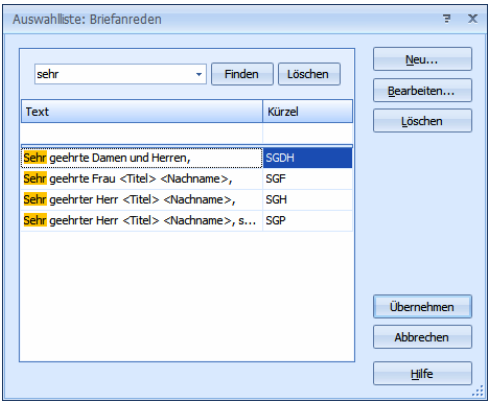
Auswahllisten durchsuchen

Die Arbeit mit Auswahllisten ist komfortabler geworden.

- Klicken Sie in eine Auswahlliste mit Text oder Textbausteinen.
- Betätigen Sie F3 oder F8 oder erteilen Sie den Befehl »Einfügen: Auswahlliste: Textbaustein« oder »Einfügen: Auswahlliste: Textauswahl zu Feld«.

Ein Dialog mit den verfügbaren Einträgen der Auswahlliste öffnet sich. Hier können Sie Einträge nicht nur auswählen, sondern auch suchen.

- Geben Sie den zu suchenden Text oben in die Suchzeile ein, und klicken Sie »Finden« an. Ihnen werden nur noch jene Listeneinträge angezeigt, die dem Suchkriterium entsprechen.



- Um einen Eintrag ins Feld zu übernehmen, klicken Sie ihn an und betätigen die Schaltfläche »Übernehmen«.

Sonstiges

Leerzeichen aus sämtlichen Tabellen entfernen

Leerzeichen lassen sich jetzt aus sämtlichen Tabellen der Datenbank entfernen, auch aus eventuellen freien Tabellen.

- Erteilen Sie im Menüband den Befehl »Daten: Leerzeichen entfernen«.
- Wählen Sie unter »Tabelle« die zu bereinigende Datentabelle aus. Markieren Sie dann die zu reinigenden Felder.

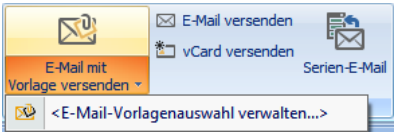
Einzelbrief-/Einzel-E-Mail-Formate verwalten

Die Verwaltung von Einzel-E-Mail- und Einzelbrief-Formaten in Konfigurationen ähnelt sich sehr. Deshalb wird hier nur die Variante für E-Mail-Formate beschrieben.

Konfiguration zusammenstellen

Sie können sich vordefinierte Gruppen – so genannte »Konfigurationen« – von E-Mail-Formaten laden oder sich eine eigene Konfiguration zusammenstellen. Das geschieht so:

- Klicken Sie in der entsprechenden Schaltfläche auf den nach unten weisenden Listenpfeil.



- Klicken Sie den unteren Teil der Befehlsschaltfläche »E-Mail mit Vorlage versenden« und dort »E-Mail-Vorlagenauswahl verwalten« an.

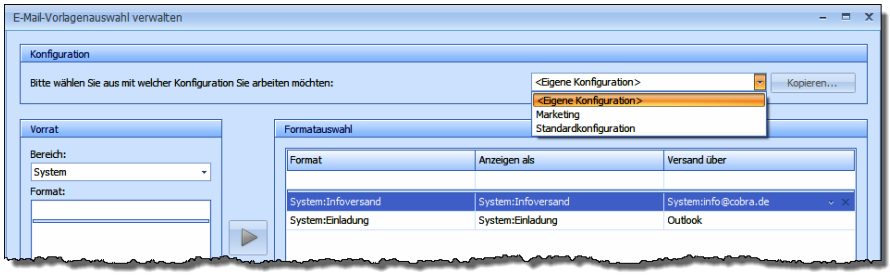
Sie sehen eine Übersicht über die verfügbaren Konfigurationen.

Sie können hier

- entweder eine der vorhandenen Konfigurationen, die Ihr Verwalter angelegt hat, auswählen
- oder sich eine eigene Konfiguration zusammenstellen.

Formate einer vom Verwalter angelegten Konfiguration, auf die Sie nicht zugreifen dürfen, weil Ihnen die nötigen Zugriffsrechte auf Format oder SMTP-Konto fehlen, werden kursiv und rot dargestellt.

System:Kunde (Textformat)	Kunde (Textformat)	Outlook
Bernd Schlegel:Kunde (HTML)	*Kunde (HTML)*	*Outlook*

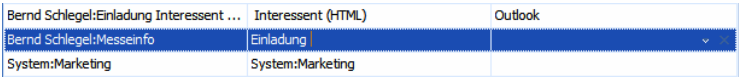


So stellen Sie sich Ihre eigene Konfiguration zusammen:

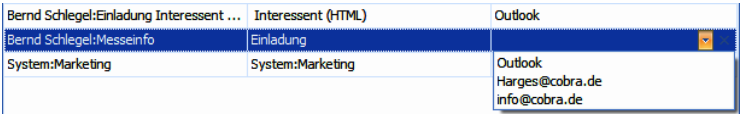
- Wählen Sie unter »Vorrat« einen Bereich aus, werden Ihnen die in diesem Bereich verfügbaren Formate angezeigt. Sie können in einer Konfiguration Formate aus verschiedenen Bereichen mischen.

- Sie übernehmen die gewünschten Formate durch Doppelklick oder die Schaltfläche in der Mitte in die Formatauswahl. Dabei können Sie Formate aus verschiedenen Bereichen in einer Konfiguration miteinander kombinieren.

- Außerdem können Sie den Anzeigenamen des Formates nach Belieben festlegen. Damit erreichen Sie, dass Sie das Format unter einem für Sie aussagekräftigen Namen sehen. Klicken Sie dazu den Namen in der Spalte »Anzeigen als« an, oder markieren Sie den Eintrag und betätigen Sie die Schaltfläche »Bearbeiten« unter der Konfiguration.



- Außerdem können Sie bestimmen, auf welchem Wege E-Mails, die mit dieser Vorlage erstellt wurden, verschickt werden. Klicken Sie dazu unter »Versand über« eine der dort angebotenen Optionen an. Angeboten werden Ihnen außer Ihrem E-Mail-Programm sämtliche für Sie verfügbaren SMTP-Konten. Sie können einen von Ihrem Systemverwalter eingestellten Versandweg ändern. Wird hier nichts eingestellt, wird für den E-Mail-Versand mit diesem Format die in diesem Dialog festgelegte Standard-Versandart benutzt.

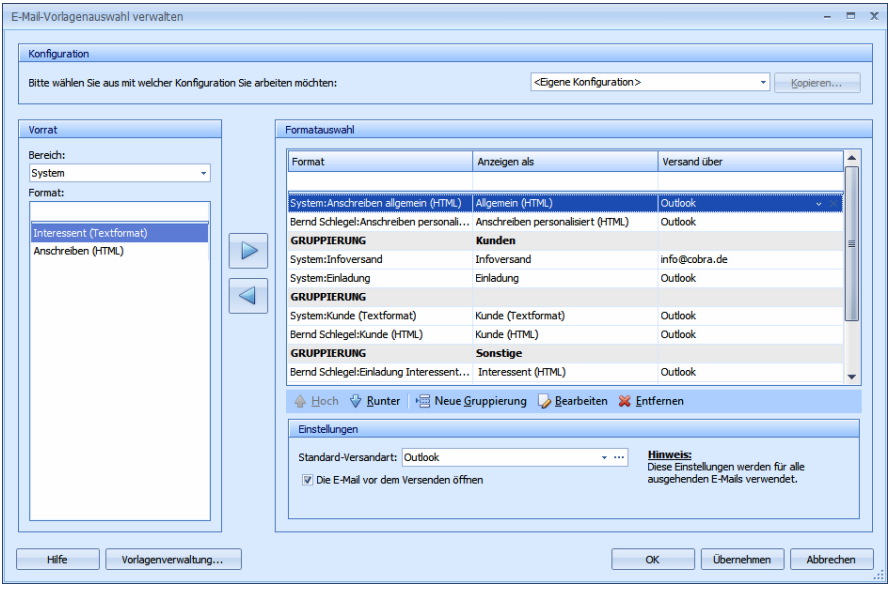


- Die Reihenfolge der Formate innerhalb der Konfiguration ändern Sie mit den Schaltflächen »Auf« und »Ab«.

Sie können die Auswahl zudem wesentlich übersichtlicher gestalten, indem Sie die Formate nach inhaltlichen Gesichtspunkten gruppieren.

- Klicken Sie die Schaltfläche »Neue Gruppierung« an.
- Eine neue Gruppierung wird eingefügt. In der Spalte »Anzeigen als« können Sie die Beschriftung der Gruppierung eingeben. Geben Sie keine Beschriftung an, wird lediglich ein Trennbalken eingefügt.

Eine fertige Konfiguration kann etwa so aussehen:

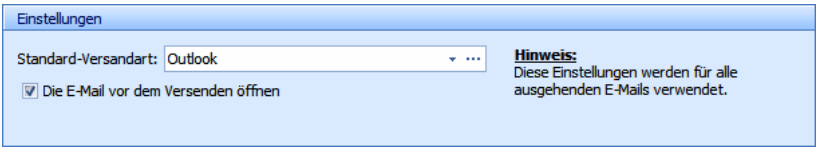


Ihnen stellt sie sich dann so dar:

Versandweg

Sowohl Sie als auch der Systemverwalter können in der Konfiguration für jedes Format einen eigenen Versandweg festlegen.

- Tragen Sie in der Konfigurationen für ein Format keinen Versandweg ein, wird die Standard-Versandart verwendet, die Sie unten in diesem Dialog bestimmen.



Vorgeschlagen wird Ihnen jene Einstellung, die Sie unter »Datei: Benutzerspezifische Einstellungen: Benutzereinstellungen: E-Mail« getroffen haben. Haben Sie dort keine eigene Einstellung vorgenommen, wird jenes E-Mail-Programm verwendet, das Ihr Verwalter unter »Datei: Systemweite Einstellungen: Systemeinstellungen: Allgemein: E-Mail« hinterlegt hat.

Automation Server (nur in CRM BI und CRM PRO)

Arbeitsschritte automatisieren

Übersicht

Der Automation Server prüft Kampagnen und Ereignisse ständig auf Neuigkeiten. Dies geschieht nicht mehr auf dem Client, sondern der Automation Server läuft als Dienst auf dem Server und erledigt seine Aufgaben daher auch, wenn die Arbeitsplatzrechner abgeschaltet sind.

Die Installation und Konfiguration ist Sache des Systemverwalters. Der Automation Server darf pro cobra-Serverinstallation nur ein einziges Mal installiert werden. Auf dem Server, auf dem der Automation Server läuft, muss auch ein cobra installiert sein. Bei einer Einzelplatzinstallation und/oder bei Verwendung der LocalDB funktioniert der Automation Server nicht.

Sie installieren den Automation Server in einem eigenen Arbeitsschritt.

- Rufen Sie das Setup von cobra auf.
- Wählen Sie dort »Extras«.
- Installieren Sie den Automation Server.

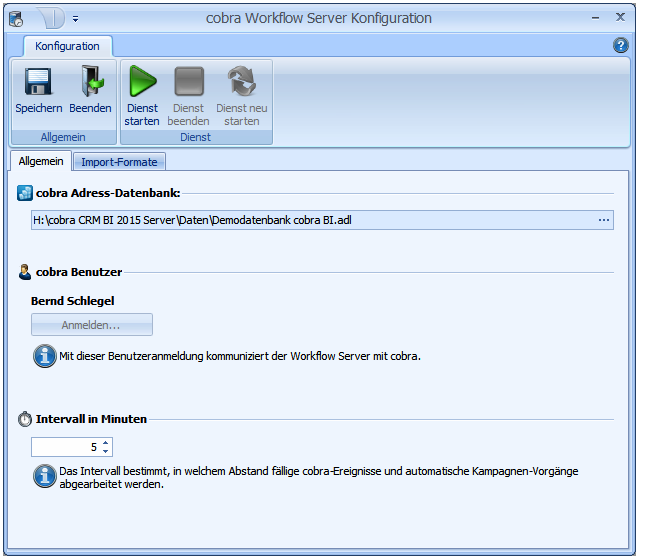
Der Automation Server übernimmt folgende Aufgaben:

1. Kampagnen-Management: Er löst alle automatischen Vorgänge – beispielsweise den Versand von Erinnerungsmails und andere automatische Reaktionen – zum vorgegebenen Zeitpunkt aus.

2. Er übernimmt das Ereignismanagement.

3. Er führt den automatischen Datenimport aus mit cobra verbundenen Warenwirtschaftssystemen durch und importiert automatisch in definierbaren Intervallen sowohl Excel- als auch Berichtsdaten aus einem solchen System.

Konfiguration »Allgemein«



cobra Adress-Datenbank

Wählen Sie die cobra Datenbank aus,
1. in der automatische Ereignisse ausgelöst,
2. in der Reaktionen in Kampagnen gestartet und/oder
3. in welche Daten importiert werden sollen.

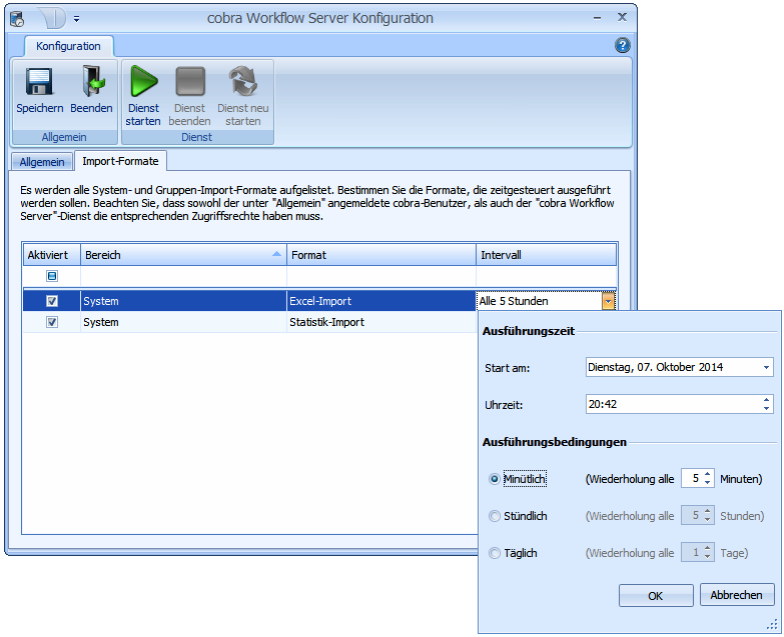
cobra Benutzer

Geben Sie den Benutzer an, mit dem der Automation Server sich an cobra anmelden soll. Dieser Benutzer muss über die entsprechenden Rechte verfügen.

Intervall in Minuten

Legen Sie hier fest, in welchem Zeitraum das Ereignismanagement und das Kampagnen-Management bearbeitet werden sollen.

Konfiguration »Importformate«

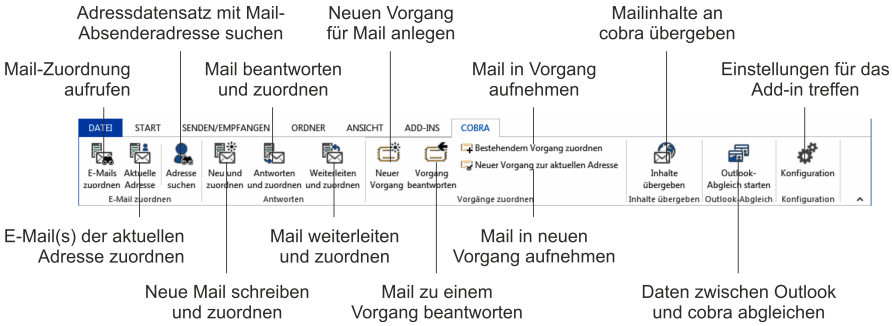


Welche Daten importiert werden sollen, regeln Sie über Importformate. Solche Formate legen Sie in cobra im Menüband mit dem Befehl »Daten: Datenaustausch: Importieren« an. Hier werden Ihnen für den Import sowohl System- als auch Gruppenformate angeboten.

- Klicken Sie in der Spalte »Aktiviert« aller Formate an, die Sie auszuführen gedenken.
- Sie geben für jedes Format an, in welchem Zeitraum es automatisch ausgeführt werden soll.

Outlook Add-in

Dieses Add-in arbeitet nur mit 32-Bit-Outlook-Versionen zusammen. 64-Bit-Versionen werden nicht unterstützt.



Hier gibt es einige neue Funktionen und Einstellungen. Die Vorgänge werden in einem eigenen Kapitel beschrieben.

Neue E-Mail/Antworten/Weiterleiten und zuordnen

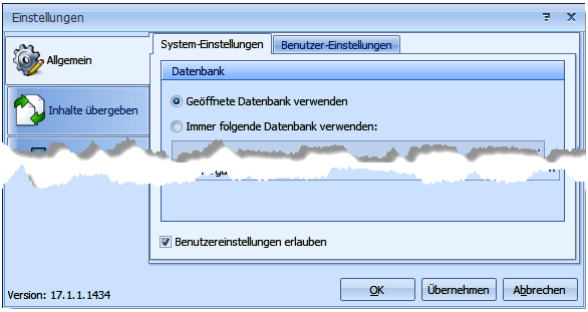
Klicken Sie eine dieser Schaltflächen an, öffnet sich das Fenster für eine entsprechende Mail.

- Verfassen und versenden Sie die Mail.
- Beim Versand versucht das Programm, die Mail in cobra einer Adresse zuzuordnen. Wird die E-Mail-Adresse gefunden, geschieht die Zuordnung automatisch, wird sie nicht gefunden, öffnet sich der Dialog zur manuellen E-Mail-Zuordnung.
- Ist die Dokumentenverwaltung entsprechend eingerichtet, öffnet sich in cobra die Abfrage, ob die Mail in die Dokumentenverwaltung aufgenommen werden soll. Wechseln Sie zu cobra und beantworten Sie diese Abfrage, ehe Sie weiterarbeiten.

Systemweite Einstellmöglichkeiten

Es gibt sowohl System- als auch Benutzereinstellungen für das Outlook-Add-in. In den Systemeinstellungen kann ein Verwalter den Benutzern erlauben, eigene Einstellungen für Ihr Outlook-Add-in zu treffen.

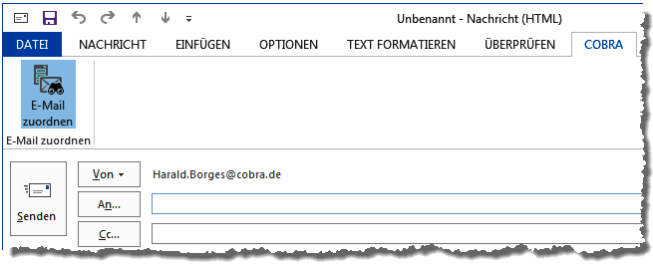
- Klicken Sie »Konfiguration« an.
- In der Registerkarte »Allgemein« gibt es zwei Reiter. Wird in der Registerkarte »Systemeinstellungen« die Option »Benutzereinstellungen erlauben« angeklickt, können Benutzer ihre eigenen Einstellungen treffen. Benutzer können optional aber auch die Systemeinstellungen beibehalten.



Eine neue Mail kann zum Zuordnen markiert werden

Verfassen Sie eine E-Mail, können Sie schon vor dem Versand festlegen, dass diese einer Adresse in cobra zugeordnet werden soll.

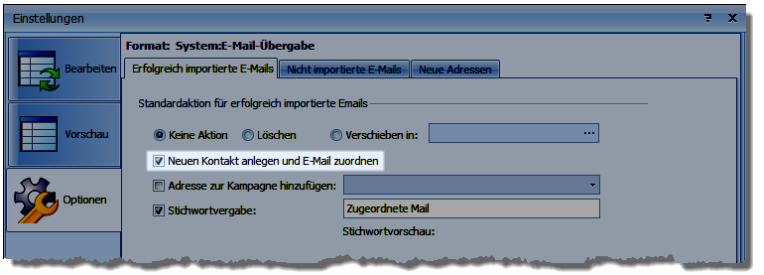
- Klicken Sie oben im Mail-Dialog die Schaltfläche an.
- Beim Versand wird die Mail mit den entsprechenden Einstellungen zugeordnet.



Optional kann die E-Mail bei der Inhaltsübergabe als Kontakt zugeordnet werden

Es gibt eine neue Option für die Übergabe von Inhalten.

- Öffnen Sie im Outlook Add-in die Konfiguration. Wechseln Sie in die Registerkarte »Inhalte übergeben«. Wechseln Sie in die Registerkarte »Optionen«.
- Klicken Sie die Option »Neuen Kontakt anlegen …« an.



Die Adresse in eine Kampagne verschieben

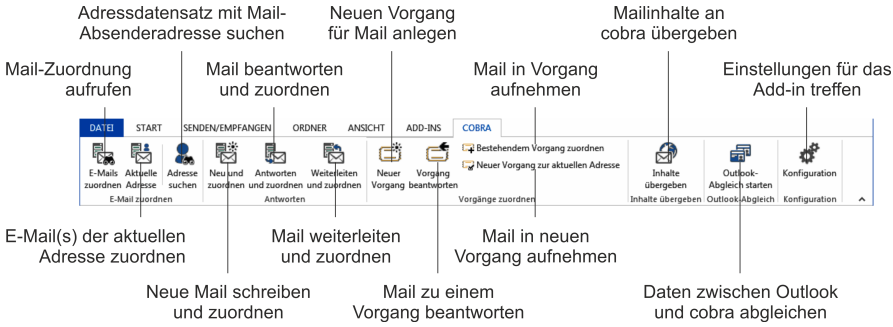
Im selben Dialog gibt es die Möglichkeit, eine Adresse in eine Kampagne aufzunehmen, um einen weiteren Arbeitsschritt einzuleiten.

- Klicken Sie die entsprechende Option an, und wählen Sie die Kampagne aus, in welche die Adresse aufgenommen werden soll.

Outlook-Vorgänge (nur in CRM BI und CRM PRO)

Neues Outlook-Add-in mit Vorgängen

Das Outlook-Add-in enthält neben dem Menüband und den optisch umgestalteten Einstellungen als augenfälligste Neuerung so genannte »Vorgänge«.



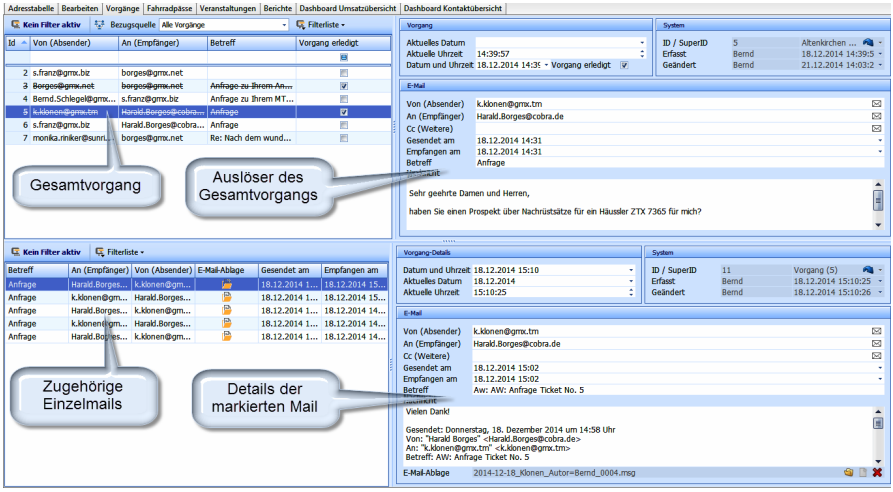
In einem Vorgang werden sämtliche Mails und manuell erfassten Einträge zusammengefasst, die sich auf dieselbe Angelegenheit beziehen. Vorgänge können automatisch eigene Ticketnummern erhalten und in einer Ansicht so angezeigt werden, dass der Austausch über einen bestimmten Vorgang auf einen Blick transparent wird.

Adresse ← **Vorgang** ← **Vorgangsdetails**

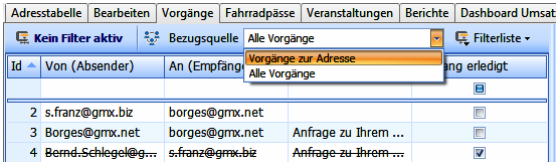
Z.B. Kundenanfrage, Servicefall etc.

Sämtliche Einzelmails zu diesem Vorgang

Die nachfolgende Ansicht ist ein beliebiges Beispiel, im Ansichteneditor können Sie sich eigene Übersichten gestalten.



Was hier angezeigt wird, ist von der Bezugsquelle abhängig. Die Bezugsquelle lässt sich im Ansichteneditor einstellen, es kann auch eine Auswahlliste in der Filterleiste angeboten werden.



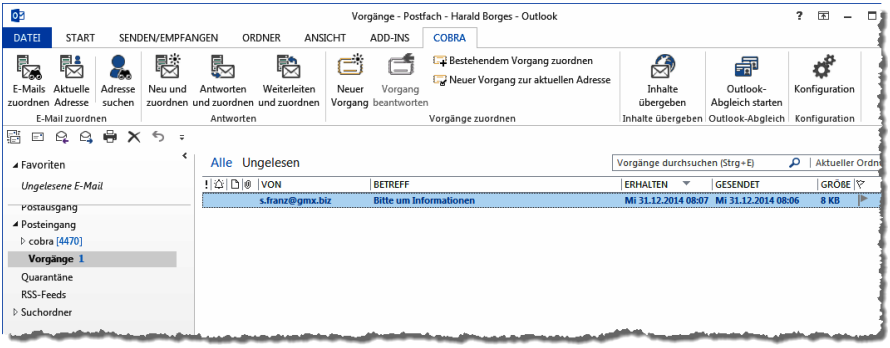
Sie sehen hier oben links die Liste der Vorgänge. Verzeichnet ist hier jeweils die Mail, die den Vorgang auslöste. Deren Details sehen Sie rechts der Vorgangsliste. Ein Vorgang wird durchgestrichen, sowie er als erledigt markiert wurde.

Unten links finden sich die Einzelmails, die dem Vorgang angehören. Hierbei handelt es sich um alle Mails und manuellen Einträge, die im Laufe des Gesamtvorgangs angefallen sind. Die Details des markierten Eintrages sehen Sie dann jeweils unten rechts.

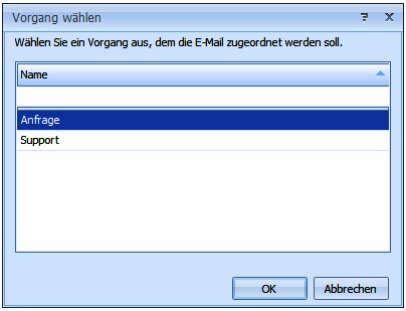
Mit Vorgängen arbeiten

Ihr System- oder Outlook-Verwalter muss zuvor die Datenbank entsprechend eingerichtet haben, damit Sie mit Vorgängen arbeiten können.

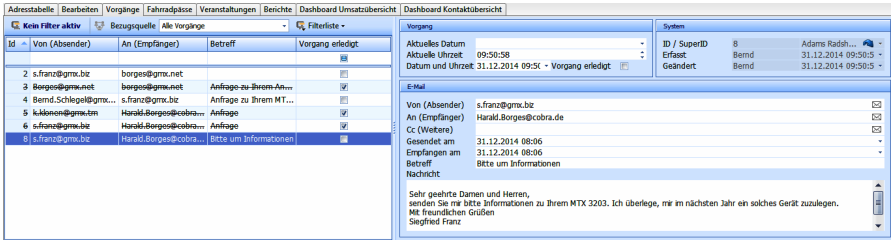
Auslöser eines Vorgangs ist jeweils eine aus- oder eingehende E-Mail. Im abgebildeten Beispiel handelt es sich um eine eingehende Anfrage.



- Klicken Sie im Menüband in der Registerkarte »cobra« die Schaltfläche »Neuer Vorgang« an.
- Wählen Sie aus, welcher Vorgangskonfiguration dieser neue Vorgang zugeordnet werden soll.

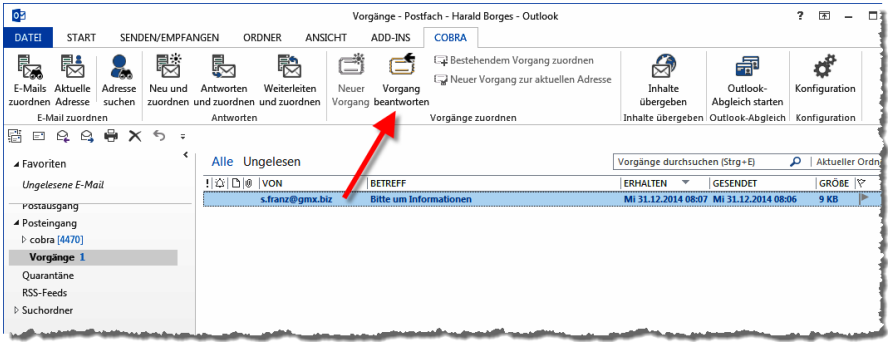


In cobra wird ein neuer Vorgang angelegt. Dieser Vorgang erhält eine eigene Vorgangsnummer und besteht bisher lediglich aus der eingegangenen Mail.

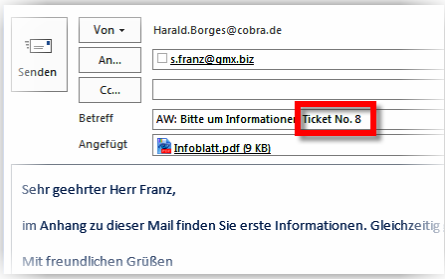


Dieselbe Mail wird zudem auch unter den Vorgangs-Details aufgelistet.

- Beantworten Sie die Mail, indem Sie im cobra Outlook-Add-in die Schaltfläche »Vorgang beantworten« anklicken. Damit wird auch die Antwort dem fraglichen Vorgang zugeordnet.



In der Antwort wird im Betreff automatisch die Vorgangsnummer eingetragen.



- Klicken Sie »Senden« an.

Im Augenblick des Versands wird die Mail automatisch in cobra dem Vorgang zugeordnet und dort angezeigt.

Erhalten Sie eine Antwort auf Ihre Mail, ordnen Sie auch diese dem Vorgang zu.

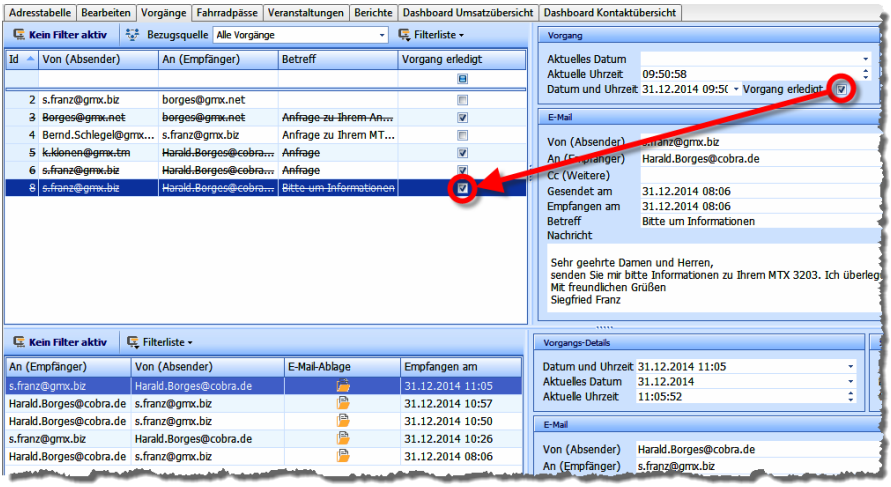
- Klicken Sie dazu im Outlook-Add-in die Schaltfläche »Vorgang zuordnen« an. Das System erkennt den entsprechenden Vorgang und nimmt die Mail in diesen auf.

- Verfahren Sie mit sämtlichen weiteren Mails im Rahmen dieses Vorgangs ebenso.

- Sie können zusätzlich auch manuelle Vorgangsdetails erfassen. Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste in die Vorgangsdetails und erteilen Sie aus dem Kontextmenü den Befehl »Neu«. So können Sie einem Vorgang etwa Gesprächsnotizen, Telefonate etc. zuordnen.

In cobra wird der gesamte Schriftverkehr in dieser Angelegenheit in einem Vorgang zusammengefasst. Je nach Einstellungen werden diese Vorgänge zusätzlich auch als Kontakte angelegt und die Mails in die Dokumentenverwaltung aufgenommen.

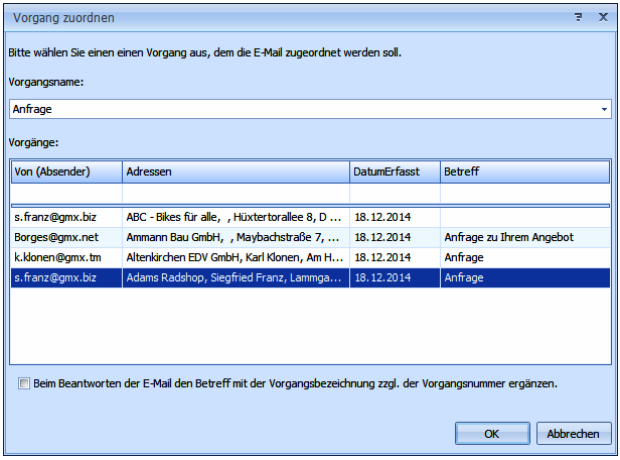
- In unserem Beispiel ist in der Datenbankstruktur ein Ja/Nein-Feld »Vorgang erledigt« angelegt und mit der Feldoption »Sperrvermerk (Inaktiver Datensatz)« versehen worden. Ist ein Vorgang abgeschlossen, klicken Sie die Option »Vorgang erledigt« an. Damit wird der Vorgang in der Liste durchgestrichen, bleibt ansonsten aber unverändert. Sie können diese Markierung jederzeit wieder aufheben.



Sie können eine Mail im Outlook-Add-in einem bestehenden Vorgang zuordnen, falls eine Mail sich nicht automatisch zuordnen lässt.

- Klicken Sie die Mail an.
- Klicken Sie die Schaltfläche »Bestehendem Vorgang zuordnen« an.

Es öffnet sich eine Auswahl mit den vorhandenen Vorgangskonfigurationen.



- Wählen Sie unter »Vorgangsname« die entsprechende Vorgangskonfiguration aus. Ihnen werden die in dieser Konfiguration vorhandenen Vorgänge (unter Berücksichtigung des Filters für offene Vorgänge) angezeigt.
- Wählen Sie den Vorgang aus, dem Sie die Mail zuordnen wollen.
- Klicken Sie an, ob Sie beim Beantworten der Mail automatisch die Vorgangsnummer in den Betreff setzen lassen wollen. Dadurch wird die automatische Zuordnung des weiteren Schriftverkehrs zum Vorgang möglich.

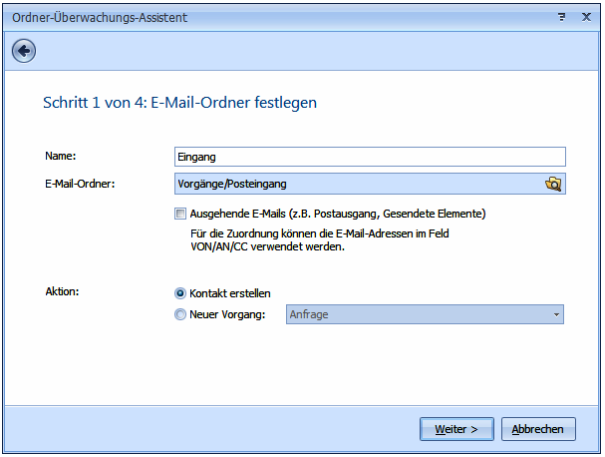
Outlook-Ordnerüberwachung (nur in CRM BI und CRM PRO)

E-Mails automatisch überwachen

E-Mails lassen sich nach verschiedenen Kriterien automatisch bearbeiten, also etwa in Outlook in Ordner oder in cobra in Kampagnen verschieben oder automatisch cobra-Adressen zuordnen. Diese Funktion dient außerdem dazu, E-Mails automatisch einem Vorgang zuzuweisen. Durch diese Vorbearbeitung wird der Überblick über einen umfangreichen Mailverkehr erheblich erleichtert.

Jeder Überwachungsvorgang, der hier definiert wird, beobachtet einen Outlook-Ordner. Sie können aber für einen Ordner auch mehrere Vorgänge definieren. Sie können ein- oder ausgehende Mails überwachen.

- Erteilen Sie in Outlook im cobra Add-in den Befehl »Konfiguration«. Wechseln Sie dort in die Registerkarte »Ordner überwachen«. Klicken Sie »Neu« an.



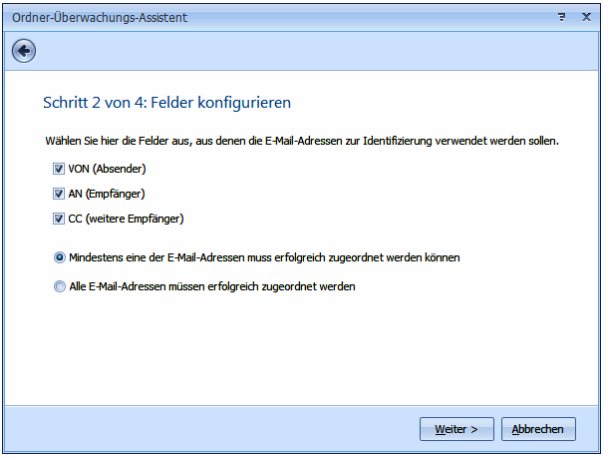
E-Mail-Ordner .. Wählen Sie den zu überwachenden E-Mail-Ordner, indem Sie auf das Symbol rechts klicken. Sie haben die Wahl unter sämtlichen in Ihrem Outlook angelegten Ordnern. Achten Sie darauf, tatsächlich einen E-Mail- (und keinen Kontakt-, Kalender- usw.) -Ordner zu wählen. Handelt es sich um einen Ordner mit ausgehenden E-Mails, klicken Sie die

entsprechende Option an. Bei eingehenden E-Mails können Sie die Felder Von, An und Cc auswerten, für ausgehende Mails nur An und Cc.

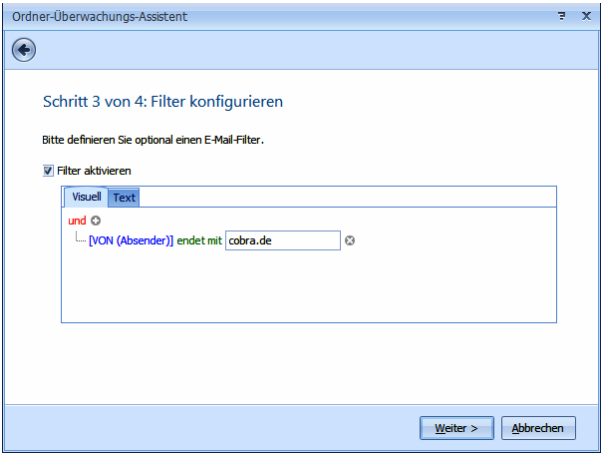
Aktion ..... Für ausgehende Mails können Sie in cobra nur Kontakte, aber keine neuen Vorgänge erstellen. Für eingehende Mails haben Sie die Wahl zwischen dem Erstellen eines Kontakts und dem Anlegen eines Vorgangs.

Den folgenden Schritt gibt es nur beim Erfassen von Kontakten.

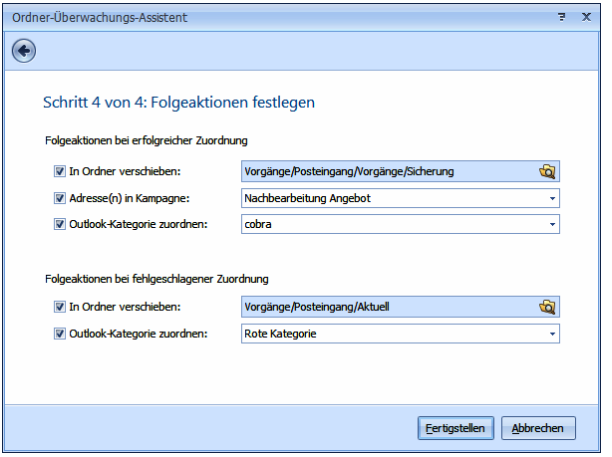
- Wählen Sie hier aus, welche Feldinhalte der Mail in der cobra-Datenbank gesucht werden sollen, um die Adresse zu identifizieren, der die Mail zugeordnet werden soll.


Ordner-Überwachungs-Assistent
Schritt 2 von 4: Felder konfigurieren
Wählen Sie hier die Felder aus, aus denen die E-Mail-Adressen zur Identifizierung verwendet werden sollen.
VON (Absender)
AN (Empfänger)
CC (weitere Empfänger)
Mindestens eine der E-Mail-Adressen muss erfolgreich zugeordnet werden können
Alle E-Mail-Adressen müssen erfolgreich zugeordnet werden
Weiter >
Abbrechen

Im nächsten Schritt können Sie einen Filter definieren, etwa um bestimmte Mails bei der Überwachung zu ignorieren.



Im abschließenden Schritt wählen Sie, welche automatischen Aktionen stattfinden sollen, je nachdem, ob die Mail einer Adresse der cobra-Datenbank zugeordnet werden konnte oder nicht.



Schließen Sie den Assistenten ab. Sie kehren in die Liste der Überwachungsaktionen zurück.

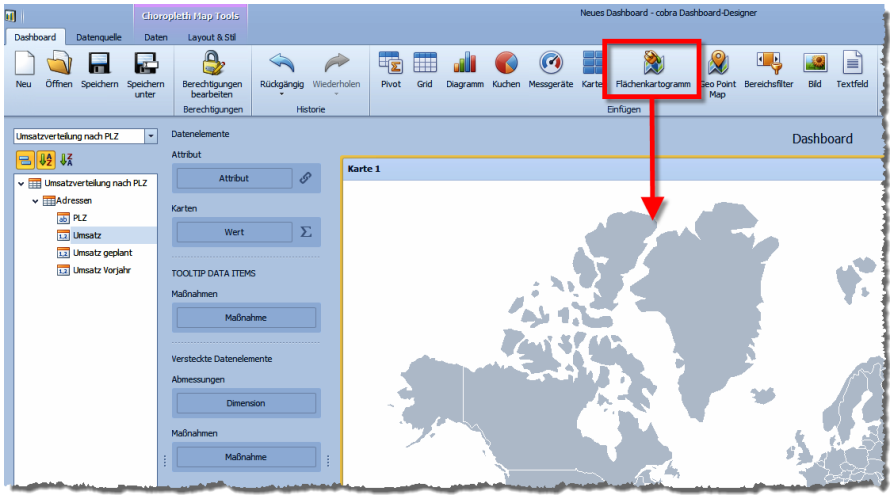
- Damit die Überwachung wirksam wird, klicken Sie die Option »Aktiv« an. Sie können diese Option jederzeit wieder ausschalten, um die Überwachung vorübergehend wieder auszuschalten.

Neuerungen im BI-Modul (nur in CRM BI)

Erweitertes Kartenmaterial für Flächenkartogramme

Sie können Kartendateien im Format *.SHP für Flächenkartogramme verwenden und darin Daten geographisch auswerten. Im folgenden Beispiel werden Umsätze nach PLZ-Bereichen dargestellt.

- Legen Sie eine neue Datenquelle an. Nehmen Sie dabei zumindest ein PLZ- sowie ein Umsatzfeld in das Dashboard auf.
- Legen Sie im Dashboard Designer ein Flächenkartogramm an.



Das Flächenkartogramm wird mit einer Standardkarte geladen.

- Klicken Sie diese Karte mit der rechten Maustaste an.
- Erteilen Sie aus dem Kontextmenü den Befehl »Karte importieren«.

Im Systemverzeichnis Ihrer Installation findet sich ein Unterverzeichnis \Shape Files. In diesem Unterverzeichnis liegen von uns mitgelieferte Karten.

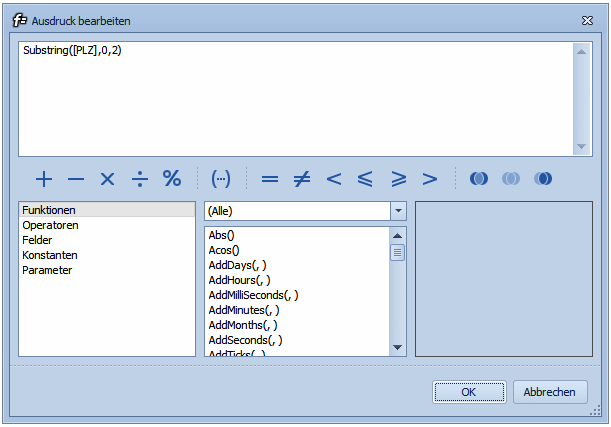
- Wählen Sie die Karte D-PLZ2 aus. Hier sind die PLZ-Gebiete nach den ersten beiden Stellen der PLZ codiert. (In der ebenfalls mitgelieferten

Karte D-PLZ1 hingegen sind die PLZ-Gebiete nur nach der ersten Stelle der PLZ gegliedert.)

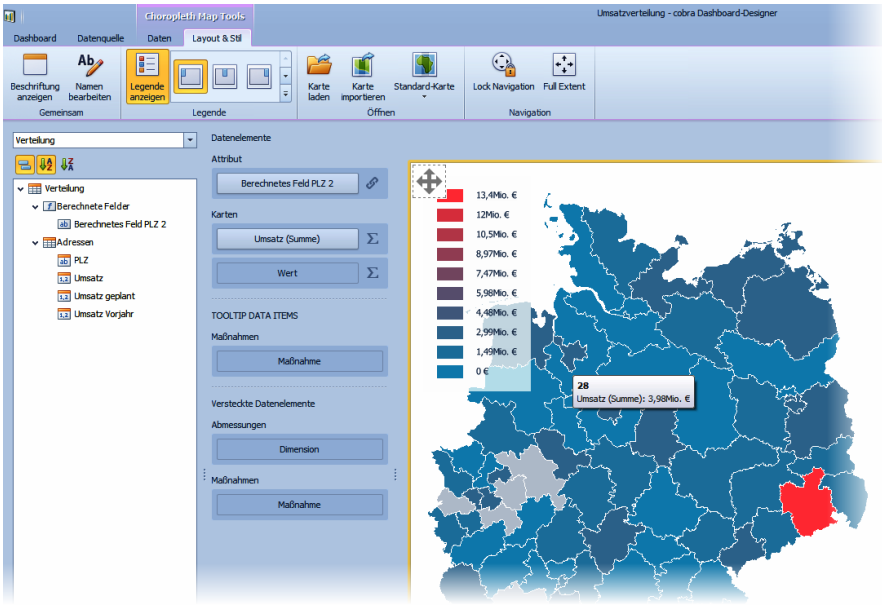
Die Karte wird in den Dashboard Designer geladen.

Im nächsten Schritt legen Sie ein berechnetes Feld an. Ziel dieses Feldes ist es, die Postleitzahlen auf 2 Stellen genau auszuwerten.

- Wechseln Sie im Menüband des Dashboard Designers ins Register »Datenquelle«.
- Klicken Sie die Schaltfläche »Berechnetes Feld hinzufügen« an. Geben Sie den abgebildeten Ausdruck ein. (Für die Karte D-PLZ1 hingegen müssten Sie statt der 2 eine 1 eintragen.)

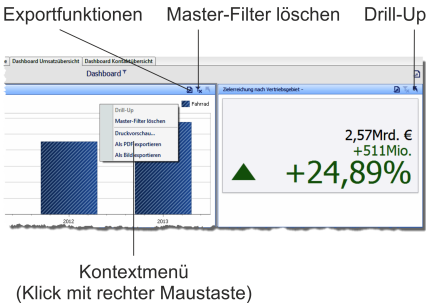


- Bestätigen Sie mit »OK«.
- Ziehen Sie das berechnete Feld in die Datenelemente zu den Attributen.
- Ziehen Sie den Umsatz eben dorthin unter »Karten«.
- Ihnen werden die Umsätze nach PLZ-Gebieten dargestellt. Fahren Sie mit dem Cursor über ein Gebiet, erscheint ein Tooltip mit dem entsprechenden Wert.



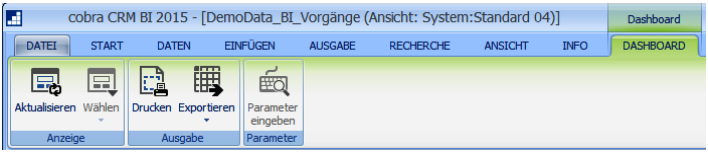
Kontextmenü und -page im Dashboard Viewer

Im Dashboard Viewer erreichen Sie einige zentrale Funktionen für die tägliche Arbeit über eine Kontextpage sowie ein Kontextmenü, das Sie mit der rechten Maustaste öffnen.



Über das Kontextmenü steuern Sie komfortabel Druck und Export von Daten.

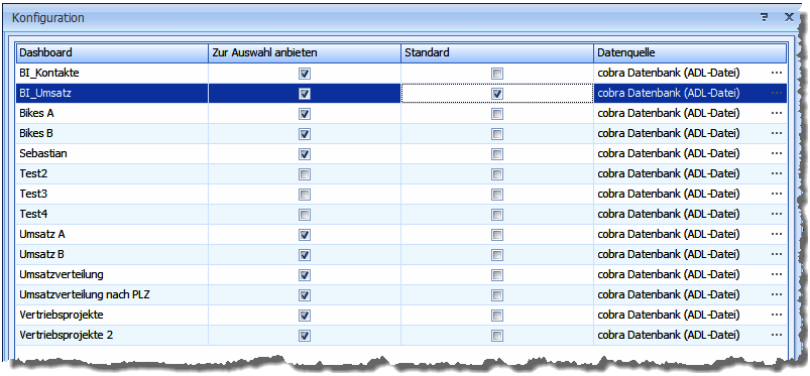
Auch die Kontextpage erlaubt Ihnen den Zugriff auf Funktionen für Dashboards.



Mit der Schaltfläche »Aktualisieren« erneuern Sie die Anzeige des Dashboards. Diese Funktion ist schneller als das Aktualisieren der gesamten Ansicht mit der Tastenkombination Strg+F5.

Für die Funktion »Wählen« muss im Ansichteneditor eine Vorauswahl getroffen werden.

- Laden Sie die Ansicht im Ansichteneditor.
- Klicken Sie das Ansichtenelement doppelt an.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste und erteilen Sie aus dem Kontextmenü den Befehl »Eigenschaften«.
- Gehen Sie in die Registerkarte »Erweiterte Einstellungen«. Klicken Sie die Schaltfläche »Konfiguration« an.
- Klicken Sie an, welche Dashboards in diesem Ansichtenelement zur Auswahl stehen sollen.



- Wählen Sie jenes Dashboard aus, das als »Standard« angezeigt werden soll, so lange kein anderes ausgewählt wurde.

- Klickt ein Benutzer in einem Dashboard-Ansichtenelement die Schaltfläche »Wählen« an, werden ihm die zugewiesenen Dashboards zur Auswahl angeboten.